



LE PARTAGE DE L'INFORMATION ENTRE PROFESSIONNELS : entre le devoir de taire et la nécessité de parler

Actes de la journée d'étude
du jeudi 15 décembre 2008
organisée par le

CLICOSS 93
&
PROFESSION BANLIEUE

Acte téléchargeable sur le site de Profession Banlieue
www.professionbanlieue.org rubrique « Publications à télécharger »
Acte téléchargeable sur le site du CLICOSS
www.seine-saint-denis.fr rubrique « professionnels »

SOMMAIRE

Les actes de cette conférence réalisés par le CLICOSS sont une retranscription des propos oraux tenus par les intervenants.

PRESENTATION
DE LA JOURNEE

Mathilde SACUTO Directrice Direction de la Prévention et de l'Action Sociale	**Bénédicte MADELIN** Directrice de Profession Banlieue

Christine GARCETTE
Responsable du
CLICOSS 93

Mathilde SACUTO
Le partage de l'information entre professionnels du social est une question à la fois récurrente et d'actualité. Il est nécessaire pour le partenariat et la coordination entre les professionnels ou les institutions, mais il doit se faire dans un cadre qui tienne compte des contraintes institutionnelles, des règles juridiques et éthiques, concernant notamment le respect de la vie privée.

Je sais combien il peut poser problème aux professionnels dans leur quotidien, surtout dans les services où ils n'ont pas de possibilité d'échange ou d'appui technique sur ce sujet.
C'est pourquoi je me réjouis de cette journée qui va permettre d'avoir plusieurs approches théoriques de cette question et d'entendre les pratiques des uns et des autres.

Je me réjouis également que cette journée co-organisée par le CLICOSS et Profession banlieue permette de faire se rencontrer les acteurs de la politique de la Ville et les travailleurs sociaux, qui ont parfois du mal à se comprendre et donc à échanger, faute de temps pour mieux se connaître et communiquer ; cette journée va leur en donner l'opportunité !

Enfin je voudrais dire que le Département se préoccupe de cette question et réfléchit actuellement à un protocole qui exprimera sa position sur le cadre nécessaire au partage de l'information, notamment suite au vote de la loi sur la prévention de la délinquance. Je suis sûre que le fruit de vos travaux d'aujourd'hui pourra contribuer à la réflexion et à la rédaction de ce protocole.

Je vous souhaite des échanges riches et fructueux tout au long de la journée.

Bénédicte MADELIN
Pourquoi cette journée ?
« Entre le devoir de taire et la nécessité de parler : le partage d'informations entre professionnels »

Tous les termes du titre de cette journée sont importants :
- Devoir de taire
- Nécessité de parler
- Entre professionnels

Le partage d'informations entre professionnels est un sujet sensible : de quels professionnels parlons-nous dans le champ de l'action sociale, dans quel but et selon quelles modalités se font le partage ou la transmission d'informations, que devient l'information une fois transmise… etc. ?

Des questions d'autant plus importantes que depuis quelques années, différents textes légaux, mesures, circulaires, lois, dispositifs mettent à mal ces principes : devoir de taire, nécessité de parler, au nom même des motifs pour lesquels avait été créé le secret professionnel : la protection des personnes, leur dignité.

Mais avant même ces textes et en particulier la loi du 5 mars 2007 si inquiétante sur la prévention de la délinquance, c'est aussi la multiplication du nombre de professionnels qui interviennent auprès des personnes et des familles qui ont interrogé ces principes. Les équipes sont de plus en plus pluralistes, aucun intervenant social ne peut analyser seul une situation,

l'action sociale devient interinstitutionnelle avec la multiplication des procédures particulières. Même si chacun doit à la fois garder la spécificité de sa fonction tout en collaborant avec d'autres, en établissant des complémentarités… Il ne s'agit pas d'être dans la confusion des fonctions mais bien d'un enrichissement réciproque au service de situations de plus en plus complexes.

Toutes ces évolutions sont venues percuter un certain consensus, une certaine évidence du secret professionnel auquel sont soumis historiquement les assistants de service social depuis la création en 1961 du code de déontologie des travailleurs sociaux.

Progressivement est apparue la notion de secret partagé, qui exige de ne transmettre que les éléments nécessaires, avec l'accord de l'usager concerné, à des personnes qui sont soumises au secret professionnel et ont vraiment besoin, dans l'intérêt de l'usager, de ces informations.

Quand doit-on parler ? Quand peut-on parler ? Qui doit se taire ? Sur quoi ? Que peut-on dire et ne pas dire ?
Autant de questions qui aujourd'hui ne sont plus seulement celles des professions médicales ou des assistants de service social, mais celles de tous les intervenants sociaux.
Les deux lois du 5 mars 2007 sur la protection de l'enfance et sur la prévention de la délinquance ont légalisé le partage d'information entre professionnels en matière sociale comme on l'avait fait en 2002 en matière médicale. Le maire peut entrer dans la confidentialité comme le voulait le ministre de l'Intérieur. La loi Prévention de la délinquance du 5 mars 2007 est bien sûr très préoccupante sur ce point notamment.

Ce débat autour du partage de l'information n'est pas nouveau : déjà, dans ce département où il y a plusieurs associations de femmes relais médiatrices sociales et culturelles, les assistants de service social interrogeaient leur capacité à ne pas divulguer les informations qu'elles recevaient des familles. Et notamment parce qu'ils ne les considéraient pas comme des professionnelles mais comme des habitantes du quartier, même s'ils faisaient régulièrement appel à elles pour entrer en relation avec les familles…
C'est d'ailleurs une des raisons qui a conduit les associations de femmes relais à élaborer avec Profession Banlieue et l'IRTS de Paris les principes déontologiques qui ont pour objet de préciser le cadre et les limites de leur intervention, principes dans lesquels elles déclarent se soumettre au secret professionnel.

Aujourd'hui, avec les équipes de réussite éducative, le partage de l'information est à nouveau interrogé. Ces équipes se sont toutes, ou presque, dotées d'une charte de confidentialité dans laquelle elles « reconnaissent la pertinence d'un échange d'informations maîtrisé et respectueux des missions de chacun et des libertés individuelles »
Pour autant, les services départementaux ne participent qu'aux comités techniques où les situations nominatives ne sont pas abordées au nom du principe que ces situations ne peuvent être abordées qu'entre professionnels qui sont protégés par le secret professionnel (médicaux et assistants sociaux).

Cette posture doit ou peut être entendue comme un garde fou face à un dispositif qui bouleverse profondément les modes d'intervention des professionnels.
Mais, est-ce alors la question de la définition du « professionnel » qui est en cause ? Qui est professionnel ? Quelle est la légitimité des professionnels comme les femmes relais ou les coordonnateurs de réussite éducative ?

Par ailleurs, ces différents textes sont publiés dans un contexte où le fait divers, le sensationnel prennent une place croissante, où le besoin de mettre sur la place publique est de plus en plus présent, et donc où les limites entre le privé et le public sont de plus en plus réinterrogées, de telle sorte que nombre de personnes sont prêtes à livrer leur intimité pour obtenir une aide ou tout simplement pour être reconnue.

Comment dans un tel contexte, à la fois d'évolution de la société, mais surtout politique, avec les lois de protection de l'enfance et de prévention de la délinquance, comment respecter le droit de chacun à son intimité, au respect de sa vie privée, à sa dignité ?

Comment faire vivre le préambule de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme : « La reconnaissance de la dignité à tous les membres de la famille humaine et de leurs droits égaux et inaliénables constitue le fondement de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde » et de l'article 12: « *Nul ne sera l'objet d'immixtions arbitraires dans sa vie privée, sa famille, son domicile ou sa correspondance, ni d'atteintes à son honneur et à sa réputation.* »

C'est dans cet esprit qu'a été organisée conjointement par le CLICOSS et Profession Banlieue cette journée pour réfléchir ensemble à cette question de l'échange d'informations. Pour en débattre, librement, dans le respect des postures professionnelles des uns et des autres.
Comprendre avec qui on va partager, pourquoi on va partager et ce que l'on va partager. Cette approche implique à la fois de la vigilance et de l'exigence, comme le dit Jacques Trémintin, mais aussi de l'écoute réciproque.

Déjà, depuis plusieurs années, le CLICOSS et Profession Banlieue ont conduit ensemble des actions associant les acteurs de la politique de la ville et ceux du travail social, des acteurs qui travaillent pour et avec les mêmes populations mais à partir d'une posture professionnelle différente.

Comment faire converger ces professionnalités différentes pour le bien-être de la population et dans le respect de ses droits, de sa liberté individuelle, de sa dignité ?
Voilà l'ambition de cette journée.
Puissent les débats ouvrir de vraies perspectives d'échanges et de progrès au service des habitants du département.

Christine GARCETTE
Comme vous l'a dit Bénédicte Madelin, cette journée n'a pas tant pour objectif d'apporter des réponses que d'éclairer nos pratiques et de les mettre en débat sur la question du partage de l'information dans le champ social.

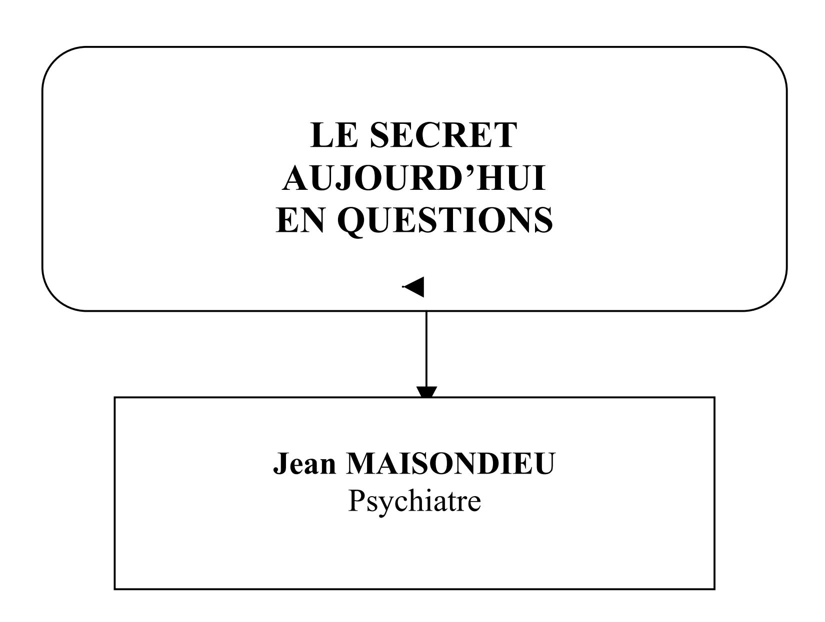
Nous avons demandé à Jacques Trémintin, travailleur social et journaliste, d'accompagner notre journée en tant que « grand témoin » : il pourra intervenir à sa guise tout au long de la journée pour réagir à tel ou tel propos, avant de conclure la journée en ouvrant des perspectives et pistes de travail pour continuer à approfondir la question ensemble par la suite.

Nous entendrons auparavant cet après-midi Brigitte Bouquet, dont plusieurs connaissent les écrits : elle est titulaire de la chaire en Travail social au CNAM et vice-présidente du Conseil Supérieur du Travail Social. A ce titre, elle s'intéresse aux chartes éthiques et déontologiques, qui se sont beaucoup multipliées ces derniers temps et dont elle interrogera le rôle et les effets.

Pour débattre de nos pratiques et entendre différents professionnels sur la question du partage de l'information, nous aurons cet après midi une table ronde introduite par une situation sociale mise en scène par les comédiens du collectif ESORS avec qui le CLICOSS a plusieurs fois travaillé ces dernières années. Puis, il sera demandé à chaque intervenant de la table ronde de réagir à cette situation sociale, avant de nous dire comment, là où il travaille, se pose la question du partage de l'information.

Si cet après-midi, il sera davantage question du cadre institutionnel et éthique de nos interventions, il nous paraît important de les resituer également dans le cadre juridique : Christophe Daadouch, en fin de matinée, nous apportera son analyse de juriste sur les lois et dispositifs qui ces dernières années posent la question du secret partagé.

Mais nous allons commencer par interroger la notion même de secret, notamment dans l'action sociale. Je laisse la parole pour introduire notre réflexion à Jean Maisondieu, psychiatre : quel est le sens du secret aujourd'hui ? A-t-il encore une place dans notre société ? Alors qu'il appartenait à la sphère du sacré auparavant, il semble aujourd'hui entaché de soupçons : pour quelles raisons, selon vous ?


LE SECRET
AUJOURD'HUI
EN QUESTIONS
Jean MAISONDIEU
Psychiatre

Jean MAISONDIEU
Merci à vous de m'avoir invité à partager vos réflexions qui sont tout à fait d'actualité. Je vais peut être parler avec un peu de passion, de véhémence, mais je crois qu'il y a urgence à défendre le secret. Personnellement je suis prêt à le défendre bec et ongle, car c'est mon seul outil de travail. S'il n'y a plus de secrets, je peux m'inscrire au chômage !
Il est très important de resituer le secret, à un moment où la transparence qui est toute puissante, est en train de faire disparaître le citoyen comme sujet, pour le transformer en simple objet de la sollicitude des travailleurs sociaux d'un côté, du grand capital de l'autre, au lieu de le voir comme un individu ayant le droit de penser ce qu'il veut, de défendre ses opinions et d'exister par lui-même.

Je voudrais vous rappeler que l'instrument qui dit le mieux la démocratie, c'est l'isoloir. Si vous réfléchissez à ce que permet l'isoloir : avec lui vous êtes considéré comme quelqu'un dont la voix compte, il vous permet de parler clairement de ce que vous voulez, de telle façon que personne ne le sache. C'est au prix du secret des urnes que l'on sait ce que pensent les gens librement.
Il y a donc là un paradoxe : je ne peux être sûr que quelqu'un va me dire ce qu'il a envie de me dire, que si je ne sais pas ce qu'il me dit. C'est cela le fond du problème, parce que le sujet est cet être qui est à l'intérieur de celui que vous rencontrez. Pour moi, le sujet existe dans le for intérieur de chacun. Le for intérieur est ce qui s'oppose au for extérieur. Saint-Thomas avait délimité le for interne et le for externe entre les deux. Il y a une limite qui est le quant à soi, qui est ce que j'offre au regard des autres, à la prise des autres, mais après une sélection de ma part. Le for intérieur est le privé, c'est ce que je garde pour moi et après délibération je dis ou je ne dis pas à l'autre. A l'intérieur de mon for intérieur, personne d'autre que moi ne peut pénétrer et c'est cela qui va me poser comme « je », c'est-à-dire une personne. Je suis le seul et vous êtes aussi les seuls à pouvoir dire : « je » en votre nom propre. Tous les autres ne peuvent dire de vous, que « il », « elle », etc., moi je ne peux parler qu'en mon nom propre et personne ne peut, ni n'a le droit de parler pour moi de moi, sauf à me considérer comme un objet, ce que je peux être à certains moments où effectivement il va falloir m'objectiver.

En psychiatrie, je vais essentiellement m'axer sur cette pratique parce que je la crois en danger encore plus au niveau de la médecine, le secret est fondamental. Il y a une médicalisation abusive de toute la société : Michel Foucault l'avait déjà dénoncée, la caricature est donnée par ce titre que Willy Rosenbaum et Jean-Daniel Baltassat avait donné à leur livre sur le SIDA : « la vie est une maladie sexuellement transmissible et constamment mortelle » ! Cela fait de nous des hypocondriaques à vie, puisque nous sommes obligés de penser notre mort en permanence, ce qui est extrêmement fatigant. Il faut veiller à vivre, ce qui est très dur, ce qui, aussi, va faire de vous des collaborateurs d'un service de santé, qui va créer un espèce de droit implicite à un secret médical partagé, puisque effectivement vous êtes chargés d'aider les gens à rester en bonne santé !
Or c'est faux, l'être humain n'est même pas un bien portant qui s'ignore, comme disait le bon docteur Knock au début du triomphe de la médecine, c'est d'abord un sujet qui vit et qui meure, c'est vrai, mais la vie n'est pas une maladie, c'est une aventure dont on ne sort pas vivant ! C'est quand même tout à fait différent puisqu'elle est interrompue par tel ou tel événement, cependant, je suis le seul maître de mon existence sinon de ma vie, personne ne peut décider pour moi de ce que je veux en faire.

Quand je vais voir un travailleur social, (je fais essentiellement référence à ceux qui sont en difficulté autour de la pauvreté, la précarité, etc.), je viens le voir malgré ma maladie, en cachant et en souhaitant éventuellement cacher ma maladie. Alors que si je vais voir un

docteur, je vais le voir à cause de ma maladie, en souhaitant éventuellement non sans certaines réserves, inquiétudes, qu'il entre dans mon intimité et je ne le lui permets que parce que je sais, que d'après son serment d'Hippocrate, il taira ce qu'il a entendu, ce qu'il a vu et ce qu'il a deviné.
Je pense que la règle qu'avait posée le Professeur Porte, quand il était président du Conseil de l'Ordre des médecins entre 1942 et 1945, me parait être celle qui fonde vraiment le mieux la spécificité du secret médical, même si actuellement tous les secrets professionnels sont bêtement mis dans le même sac : « il n'y a pas de médecine sans confiance, pas de confiance sans confidences et pas de confidences sans secret ». Vous pouvez prendre la formule dans n'importe quel sens, par n'importe quelle entrée, pas de médecine sans confiance, pas de confiance sans confidences. Si je suis en confiance, je vais vous dire ce que j'ai envie de vous dire sans retenue, sans que mon quant à soi vienne élever une barrière, sans avoir peur parce que je sais que vous êtes neutre et bienveillant. Mais, je ne le fais que parce que j'ai un secret et je sais que vous serez discret, car il y a des liens importants entre ce que je garde sur moi, pour moi et la honte.
Venir voir un travailleur social, et je m'en excuse, c'est une démarche qui se fait bien souvent avec honte, même si celui qui la fait je parle avec une certaine révérence de son assistante sociale, il est gêné psychologiquement d'être dans la gêne matérielle.
Je crois que c'est important de ne pas sous estimer que la relation d'aide qui est la vôtre n'est pas la même que celle du soignant. Vous êtes dans « prendre soin de l'autre en difficulté avec lui-même » sans doute, mais surtout en difficulté avec la société, alors que le soignant et le psy en particulier doit soigner celui qui souffre de quelque chose qui est de l'ordre de l'intime, entre lui et lui, et il doit pouvoir me le dire en étant sûr que je ne le répèterai pas au travailleur social. Donc vous, vous prenez soin, moi je soigne.

Il y a 20 ans, j'avais une consultation de psychiatrie d'alcoologie dans un Espace Territorial. J'ai commencé en 1989, (donc l'année après la loi du 1er décembre 1988 instituant le RMI), je l'ai fait à la demande des travailleurs sociaux parce que je n'avais moi-même nulle part où aller n'ayant pas de CMP à l'époque sur mon Secteur psychiatrique. Comme je venais de Bretagne, on pensait que du côté alcool, j'étais compétent, ce qui était injuste ! C'est vrai qu'en Bretagne, il y a un problème de ce côté-là, parce que c'est une culture de honte pour tout dire. Mais grâce à cette réputation, les assistantes sociales qui avaient des problèmes d'alcoolisme ou du moins des problèmes avec leurs clients présentant un alcoolisme, m'ont accueilli pour faire des consultations.

On retrouve cette question de la honte qui fait boire, parce que quand j'ai bu j'ai une certaine contenance et je peux parler à l'assistante sociale, qui va me dire, bien sûr, que c'est parce que je bois que je suis exclu, et moi je vais lui répondre que c'est parce que je suis exclu que je bois… et bien partis pour s'entendre ! Sauf que les deux ont raison, et que chacun des deux ne va pas vouloir démordre de son point de vue. Mais vous n'êtes que des « mercenaires », du moment que vous êtes payés il n'y a pas de problème, pour l'exclu, c'est une question de dignité et il crèvera plutôt que d'arrêter de boire, rien que pour vous démontrer que vous êtes nuls et que c'est lui qui a raison.

Pour l'exclu qui vient à l'Espace Territorial, je suis la seule personne dont il n'y a strictement rien à attendre alors qu'il vient demander quelque chose aux travailleurs sociaux, à moi, à priori, il n'a rien à demander, souvent d'ailleurs si le travailleur social ne l'y invitait pas, il ne viendrait pas me voir.

Je vends du vent. Mon outil, c'est la parole, c'est libérer la parole, une parole entièrement libre de s'exprimer parce qu'il n'y a pas à craindre que ce qu'il dit soit su ailleurs, comme dans l'isoloir, j'ai en commun avec lui ce fait que personne ne doit savoir ce qui s'est dit dans mon cabinet. Le client qui vient, sait que je sais qu'un travailleur social le suit, parce que c'est généralement le travailleur social qui lui a dit : « le psychiatre est là, il existe, vous pouvez y aller… il ne me dira rien, ni même si vous êtes venu le voir ».

Il m'a fallu sept ans pour faire passer cette règle d'une confidentialité absolue, mais elle est passée. Cet exclu quand il vient voir un travailleur social, est toujours dans une position de demande d'aide. A moi, il ne me demande rien. Ce que je veux expliquer c'est qu'il voit des gens avec qui il est en position de solliciteur, ce qui lui interdit strictement de dire ce qu'il a sur le cœur, c'est-à-dire qu'il les déteste, parce qu'ils sont inclus et que lui est un exclu. Je crois, sauf à avoir reçu des coups, que vous n'imaginez pas vraiment la haine que ressent parfois celui qui est en position d'être aidé parce qu'il n'a pas le choix. Il n'y a pas une relation égalitaire comme c'est le cas par exemple vis-à-vis de votre boulanger qui vous aide, évidemment vous le payez, vous n'êtes pas dans la haine, vous êtes exigeant, vous voulez que son pain soit bon, mais vous n'êtes pas dans une relation franchement inégalitaire.

Alors que l'exclu sait qu'il doit taire à tout prix le ressentiment qu'il peut éprouver et être gentil pour être un bon exclu qu'on voudra bien aider parce qu'il est gentil et reconnaissant. C'est bien ce qui a quand même choqué les travailleurs sociaux, qui sont en train de se « bunkeriser » dans leurs lieux d'accueil, car on a commencé à leur taper dessus parce que les nouveaux pauvres ne savent pas être de vrais pauvres comme les anciens pauvres, qui avaient toute une culture de pauvres, de pères en fils. Comme il y a des polytechniciens de pères en fils, il y a des pauvres de pères en fils !
Mais l'exclusion est arrivée qui a fait que des anciens inclus se sont retrouvés exclus, comme vous et moi pouvons être exclus. On peut être exclu et à ce moment là on a très peur et surtout on ne sait pas bien se conduire. On ne connaît pas les usages, on ne sait pas vraiment qu'on est en position basse, qu'il faut être humble On le prend de haut. Finalement, on voudrait être sur le même pied d'égalité avec les travailleurs sociaux. C'est vrai que quand vous arrivez en costume cravate, avec votre portable, qui est un vieux souvenir de l'époque où vous aviez une certaine place dans la société, vous tranchez avec ceux qui s'habillent au Secours Populaire ou au Secours Catholique, parce que vous n'avez pas une tête de pauvre.
En plus, les nouveaux pauvres se paient votre tête au sens propre du terme parce qu'ils n'acceptent pas l'idée d'être en position inférieure. Je caricature un peu je vous l'accorde, mais c'est dans la caricature qu'on trouve quand même la vérité. Les anciens pauvres, les pauvres de toujours, ces gens passent leur vie à devoir toujours dire merci et à s'écraser sauf à des moments de rage et ils en ont gros sur le cœur. Pour des questions de dignité, ils ont aussi à cacher leurs souffrances. C'est tout à votre honneur d'avoir été les premiers à repérer cette souffrance des exclus, dont a rendu compte le rapport Lazarus[1] en 1995 : « une souffrance qu'on ne peut plus cacher ». Cette souffrance qu'ils ne peuvent plus cacher est celle de ces gens d'une nouvelle époque. Les nouveaux pauvres, obligés d'aller chez les travailleurs sociaux, sont des gens qui ne vont pas voir les travailleurs sociaux uniquement pour leur technicité, mais qui viennent les voir avec une douleur telle qu'ils ont eu beaucoup de mal à la cacher, parce que jusque là les travailleurs sociaux ne recevaient que « la crème des exclus, » des braves exclus finalement, qui n'étaient pas des exclus puisque c'était des pauvres. L'exclusion est venue comme un cache misère. Le cache misère cache la pauvreté, en la cachant bien, c'est pour cela que l'on a des travailleurs pauvres, c'est la nouvelle version.

[1] Cf référence rapport Lazarus, 1995, Paris, DIV, DIRMI, 59 p.

Mais à l'époque, cela avait vraiment cette fonction de cache misère, or un cache misère, vous le savez, cela cache complètement, cela cache ce que ça cache, à la différence du cache sexe qui montre très clairement qu'il cache quelque chose, la différence est là. Donc les anciens pauvres étaient dans cette position.
On leur a dit « si tu veux un peu d'argent, va voir un travailleur social, explique lui sans détour tout le fond de tes malheurs, il te fera un gentil petit programme d'insertion, en échange de quoi tu auras 2 500 francs ».

Il est logique à ce moment-là qu'ils viennent, mais en prenant sur eux pour ne rien révéler d'essentiel sur leur souffrance : elle leur fait honte. Les voilà donc partis à dévoiler leurs ressources et brusquement crise de larmes, « je n'en peux plus ». Le RMIste doit dire tout ce qu'il gagne, ce qu'il a fait dans sa vie, s'il vit seul ou avec quelqu'un, etc. et à un moment il n'en peut plus, il pleure et effectivement le travailleur social réalise que cette personne doit souffrir. Donc, si elle souffre, c'est psychique, si c'est psychique et qu'elle n'arrive pas à se contrôler puisqu'elle s'effondre, c'est de la maladie, il faut qu'elle aille voir un psychiatre. Mais voilà que le pauvre exclu qui en a déjà assez de ses problèmes avec sa vie de tous les jours, n'a aucune envie qu'on vienne lui demander où il en est de son oedipe !
Le travailleur social en plus se dit : « si c'est un problème psychique, je ne peux pas faire grand-chose, parce que le travailleur social a très vite mesuré son impuissance, (ce qui lui reste au travers de la gorge), donc il transfère du côté du psychiatre quelqu'un qui ne veut pas y aller, face à un psychiatre qui ne veut pas le recevoir, car de son côté il est persuadé que dès qu'il y a un problème social qu'on n'arrive pas à résoudre, on dit que c'est un problème psychiatrique ! C'est comme cela que pendant un certain temps et parfois aujourd'hui encore, il y a eu des « patates chaudes » entre le psy et le social.
Quand les gens ne savent pas quoi faire, face à quelqu'un qui les déroutent, ils disent qu'il est un malade mental parce qu'il n'est pas maître de lui, qu'il ne contrôle plus ses pensée, donc que dans sa tête, il n'est pas libre, comme on dit : c'est plus fort que lui, il a perdu la tête. En fait les maladies mentales sont des pathologies de la liberté.
La création de la psychiatrie le 27 mars 1790, c'est l'article 9 d'une loi instituant par la constituante la suppression des lettres de cachet pour mettre fin à l'arbitraire royal. Cette loi stipulait que les gens dont on ne savait pas trop si on pouvait les laisser libres, parce que visiblement « ils marchaient à côté de leurs pompes », on devait les envoyer voir des médecins qui sont devenus des psychiatres pour déterminer s'ils étaient des malades à interner ou des non malades à laisser en liberté. Mais cela ne se faisait plus arbitrairement selon le bon vouloir du Roi, cela se faisait sur demande de l'autorité administrative, avec expertise, contrôle, etc. pour éviter les internements… arbitraires.

Avec le RMIste moyen il y a erreur sur la marchandise, il n'est absolument pas malade ! 80 % des urgences psychiatriques, des hôpitaux généraux ne sont pas de la psychiatrie en urgence, mais des détresses psychosociales. Simplement ce sont les seuls endroits qui ne sont pas fermés à partir de 17 heures le vendredi, il y a de la lumière nuit et jour, c'est pour cela qu'il y a tant de monde qui se bouscule.
Il y a des gens qui arrivent aux urgences psychiatriques en disant « je suis poursuivi par les Renseignements généraux, j'ai un secret d'Etat, je sais qui…, etc ». Là, je suis dans mon savoir faire, « on va vous arranger cela, il n'y a pas de problèmes ».
Mais pour 80 % ce sont des gens désespérés et la désespérance n'est pas une dépression. « Un seul être vous manque et tout est dépeuplé », vous connaissez, mais il suffit que l'être revienne et je ne suis plus désespéré, je ne reste plus sur mon lac à ramer, je vais dans les bras de l'autre. Alors que quand je suis déprimé, on peut m'aimer tant qu'on veut, je peux être

riche et bien portant, il me faut un antidépresseur, aucune bonne parole n'arrivera à faire cesser ma dépression. Vous voyez la différence ?

Or, dans cette consultation que j'ai eue pendant 20 ans, je n'ai jamais vu un malade mental au sens strict du terme, ceux-ci allaient à l'hôpital ou au CMP, pas à l'Espace Territorial où les gens viennent pour des problèmes sociaux. Les travailleurs sociaux repérant la souffrance de la personne qui était assise en face d'eux, ne savaient pas bien sûr s'il était malade ou pas malade, mais ils savaient qu'elle souffrait. Mais dans cette logique qui fait que tout n'est que maladie, ils lui disaient : « soigne toi ensuite on te trouvera un travail. » La personne pensait : « il faut quand même que je plaise à l'assistante sociale si je veux obtenir le minimum » et il disait : « d'accord je vais aller voir le psychiatre ». C'est donc là que je pouvais intervenir, et pour être efficace il fallait que j'intervienne en lui garantissant de façon, j'allais dire bête, mais je le maintiens, d'une façon bornée, que le secret lui est garanti parce qu'il faut borner les champs dans lesquels nous travaillons, et actuellement trop souvent dans les réseaux il n'y a plus de bornes, et en plus on dit que c'est bien.
Alors, je crois que c'est important de repérer que cet homme, cette femme, vient me voir contraint et forcé parce qu'il n'en pouvait plus de cacher qu'il souffrait et non pas qu'il était malade. Par contre, il n'a rien à attendre de moi, mais au moins je lui suis sympathique, sur le fait qu'il n'a rien à me demander. Donc, il n'est pas en position d'infériorité. Et moi je vais pouvoir aller à la rencontre de sa souffrance en lui disant : « écoutez, vous êtes dans la galère, vous ramez, moi je vends du vent, si vous mettez les voiles et que le vent souffle dans la bonne direction, vous n'aurez plus besoin de ramer. On va donc discuter ensemble et à partir de maintenant, tout ce que vous allez me dire, va être retenu contre vous. Et maintenant parlez ! ».
Vous voyez, le contrat est celui-là. Je me pose bien sûr la question de la maladie et je la lui pose, mais c'est un détail, par contre la vraie question est : « ici ne faites pas votre numéro de celui qui souffre, que vous ne mangiez pas ce soir, je m'en fous, que vous ne sachiez pas où vous allez coucher, cela m'est égal ». Je peux tenir ce discours violent, bien que j'y mette des nuances, parce que justement je sais, et il sait que je sais, que quelqu'un d'autre s'occupera du fait qu'il peut manger ou ne pas manger. Donc je peux lui enlever cette dimension de quant à soi où il est obligé de sauver les apparences pour l'amener à me faire des confidences. Je vais lui demander de reprendre en main la gouverne de son existence, lui qui était obligé de se transformer en épave pour que les sauveteurs d'épaves ramassent une épave dont on sait comme tout le monde que les épaves ne pensent pas.
Donc, je le réhabilite en étant véhément tout de même, je lui dis : « je ne sais pas dans quelle mesure vous êtes coparticipant de votre exclusion, mais je sais que vous n'en êtes sûrement pas totalement absent ; peut-être que votre maladresse, puisque c'est de cela qu'il s'agit, à vous insérer dans la vie est médiocre et dans ce cas-là mon aide sera toute petite ; peut-être au contraire que vous avez une névrose d'échecs super carabinée, alors vous allez pouvoir vous en sortir, mais racontez-moi tout ça ».
Vous comprenez bien sûr qu'il ne peut me le raconter que si il sait que je ne vais pas dire à l'assistante sociale qu'il n'apprécie pas, qu'en fait il n'est pas sûr de lui. Il a besoin de garder sa dignité vis-à-vis d'elle.

« Tout homme à ses douleurs, mais aux yeux de ses frères, chacun d'un front serein déguise sa misère » disait le poète André Chenier qui avait bien perçu cette importance de sauver les apparences, mais cela joue dans les deux sens. L'exclu ou quiconque a de la honte, essaie de cacher ce qui lui fait honte. Mais l'exclu peut me faire honte et c'est là tout le problème de la relation avec lui. La fraternisation avec l'autre que je reconnais comme mon semblable est relativement facile, mais c'est un peu plus difficile si le semblable est un exclu, « qui a une

sale tronche d'exclu », qui est haïssable et que ma neutralité bienveillante me pousse tout de même à accepter, mais le cœur n'y est pas et il s'en rend compte , quel est le travailleur social qui voudrait être à la place de son client ? Aucun ! Tandis que pour le psy ? c'est un peu plus facile (un peu seulement, parce qu'il est lui moins interpellé dans son humanité comme semblable de l'exclu que dans sa technicité spécialiste). Je peux plus facilement lui dire que le problème vient en partie de lui puisque je ne le vois que pour cela. Et en plus je peux lui dire non pas qu'il s'y prend mal mais : « je suis dans l'admiration de la façon dont vous réussissez vos échecs ». Dit comme cela, je vous assure que les gens achètent le marché, parce qu'effectivement beaucoup, surtout depuis l'exclusion, sont dans une dimension d'échec et ils sont très doués pour échouer mais ils ne s'en rendent pas compte !.

Ce n'est pas la même chose de dire : « je ne comprends pas, il m'arrive toujours des tas d'ennuis ». Je ne dis pas qu'il n'y a pas des ennuis qui arrivent et qu'on n'a pas voulus : quelqu'un vous rentre dedans c'est un accident, mais il arrive des gens qui de façon répétitive sont toujours dans l'échec, parce qu'ils ne peuvent pas s'affirmer. Or précisément la relation d'aide ne leur permet pas de s'affirmer, au contraire elle les conforte dans leur statut de gens ayant besoin d'être aidés parce que la vie est dure avec eux, la preuve ils échouent, ils n'ont pas de chance…
Vous voyez que l'on est dans des logiques radicalement différentes, je parle de l'aliénation psychique et de l'aliénation sociale. En d'autres termes, nous avons là des terrains communs, c'est-à-dire que nous rencontrons les mêmes personnes, mais nous n'avons pas à échanger quoi que ce soit. Quand je lis sur votre programme : « entre le devoir de se taire et la nécessité de parler », je ne suis pas d'accord, il n'y a jamais la nécessité de parler. Je vous rappelle que pour Jean Louis Baudouin, le secret professionnel est « une obligation de se taire et un droit au silence ».

Si vous essayez d'analyser un peu cette obligation de se taire et ce droit au silence, sortez-le du professionnel et voyez que l'exclu par rapport à l'inclus que vous êtes, que je suis, est dans l'obligation de se taire et vous devez lui reconnaître son droit au silence. S'il ne veut pas vous dire des choses, c'est qu'il n'a pas confiance en vous. Quelqu'un qui a confiance en l'autre, lui parle. Il n'a pas confiance en vous parce que vous représentez une société qui accepte qu'il y ait des exclus, alors que l'exclu n'existe pas en démocratie.
Depuis la Révolution et les Droits de l'Homme, nul ne peut être extérieur à la société, moyennant quoi 1 300 000 RMIstes sans compter les travailleurs pauvres, constituent une nouvelle classe sociale inacceptable.

Vous voyez cette importance de garder au sujet sa place et je vais même aller un peu plus loin, si vous le voulez bien : pourquoi est-ce si important que nous ne partagions pas tout en travaillant ensemble ? C'est le défaut des réseaux, si vous prenez le réseau de la SNCF, tous les employés échangent entre eux des informations car ce serait dommage que l'aiguilleur ne sache pas à quelle heure passe le train, mais ils n'échangent pas des informations sur les voyageurs qui ne leur en donnent pas, ce sont les voyageurs qui utilisent le réseau et non pas le réseau qui utilise les voyageurs.
Pour la psychiatrie, l'apport du secteur, quoiqu'on en dise et en pense, est fondamental dans la mesure où il nous a interdit de faire de l'écrémage. Parmi nos clients, il y a des gens sympathiques mais d'autres, non. Avec la notion de secteur, que vous le vouliez ou non, que ce soit un malade sympathique, reconnaissant, guérissant selon les règles de l'art, celui qui nous fait penser qu'on est très bon ou au contraire celui dont on aimerait bien qu'il aille se faire soigner (ou pendre) ailleurs, au moins il a une garantie d'être pris en charge !

Je crois qu'avec le réseau, on perd cela, parce que le sujet n'est plus celui qui demande, ce n'est plus qu'une entité bio psycho sociale, qu'une équipe de spécialistes bio psycho social va prendre en charge, comme une équipe chirurgicale prend un corps endormi sur une table, avec un scialytique pour le découper en morceaux, et échanger des confidences.

Un réseau n'est pas une équipe unique, les réseaux sont des équipes différentes, elles font chacune leur travail et elles n'ont rien à échanger, si ce n'est des échanges de savoirs sur leurs métiers, sur ce qu'elles ont appris grâce à leurs métiers. Par exemple, j'ai appris de personnes qui s'occupent à placer les gens au travail, qu'un schizophrène gardait mieux un travail en contrat à durée déterminée qu'un travail à durée indéterminée, ce qui pour moi était une découverte. Cela me paraissait tellement mieux un travail à durée durable, mais eux avaient bien perçu que pour ces patients, l'idée de faire un effort pendant des années était insupportable et les faisait décompenser, alors que si on pouvait leur dire : « vous travaillez trois mois et après on verra », ils se sentaient mieux car ils pensaient : « je n'ai que trois mois à tenir ». Donc là nous sommes dans des échanges de savoirs, il n'y a pas de problèmes et il faut que l'on se rencontre.

Combien de fois ai-je entendu cette phrase, qu'elle vienne de l'Education Nationale ou de la pédopsychiatrie ou de la psychiatrie adulte : « Docteur, je ne vous demande rien, je sais que vous êtes lié par le secret professionnel, mais est-ce que vous pouvez me dire si Monsieur ou Madame X, on peut lui faire confiance ou si c'est dangereux ? » Et quand vous répondez : « non, je ne peux vous répondre », vous avez l'impression que l'autre en face, (et ce n'est pas qu'une impression d'ailleurs), est fortement mécontent, car il pense que vous êtes propriétaire d'une information que, contre vents et marées, vous défendrez, l'empêchant de bien faire son travail. Alors que ce qui l'empêche de bien faire son travail serait de détenir cette information, d'autant que l'autre en face ne veut pas qu'il le dise.

Pour finir, la loi du 4 mars 2002 permet aux personnes d'accéder à leur dossier médical.
Quand vous voulez des informations médicales, ne les demandez pas à vos collègues, demandez-les aux personnes qui ont accès à ces informations de plein droit, à savoir les patients eux-mêmes.

Vous pouvez faire un mot non cacheté que vous remettez à la personne qui vient vous voir pour qu'elle transmette à vos collègues les informations sur elle, en sachant de quoi il retourne. La personne va transmettre ou non, c'est par elle également que doit transiter la réponse s'il y en a une, mais cela s'arrête là, il ne faut pas d'autres collaborations.

DEBAT

Jacques TREMINTIN
Je suis journaliste à « Lien Social ». Je voulais réagir à votre intervention, Monsieur Maisondieu : vous avez pris la précaution d'évoquer que vous étiez caricatural, mais que dans la caricature il y avait toujours une forme de vérité. Vous avez présenté deux postures, la posture du médecin que l'on va voir à cause de sa maladie et la posture du travailleur social que l'on va voir malgré sa maladie, avec dans le cœur la honte et la haine de celui qui est obligé de demander de l'aide. Est-ce que l'on ne pourrait pas imaginer que ces deux positions sont potentiellement partagées par les deux postures, plutôt que d'être dans une position un petit peu blanc / noir, un peu caricaturale. Effectivement quand on est médecin psychiatre, vous nous l'avez démontré, on est libéré de toute démarche de soutien matériel, on peut engager une relation de confiance, mais nous savons, les uns et les autres, comment le fait d'aller voir un médecin psychiatre peut avoir un côté extrêmement stigmatisant. Je travaille auprès de beaucoup d'adolescents et je connais la difficulté de les convaincre d'aller voir tout ce qui de près ou de loin commence par psy, le gamin vous répond : « mais je ne suis pas fou ! »
Donc, on va aussi voir un médecin psychiatre avec beaucoup de honte, beaucoup de crainte, parce qu'on se sent potentiellement stigmatisé. Pour ce qui est du travailleur social, notre métier nous amène à aller au-delà de la simple demande d'aide financière ou matérielle et à essayer d'être dans l'écoute, dans l'attente de voir quel est le problème derrière cette demande matérielle que l'usager vient nous présenter ?
Donc autant chez le médecin psychiatre que chez le travailleur social, il peut y avoir de la honte et de la haine à se rendre auprès de ce praticien, il y a aussi l'autre face de la médaille et la relation de confiance que l'on peut tisser et qui, dans un cas comme dans l'autre, est fondatrice.

Jean MAISONDIEU
Vous avez rapporté la réaction de ces adolescents « je ne suis pas fou », nous l'entendons aussi, le vrai problème est là. A la limite, ce n'est pas tellement la maladie mentale qui ferait problème, sauf qu'elle est spectaculaire; lorsque je veux hospitaliser quelqu'un, sa réponse va être : « surtout pas en psychiatrie, je ne suis pas fou, je ne suis pas comme les fous ».
Dans la situation que j'ai décrite, il ne faut pas oublier que ma clientèle dans cette consultation précarité, est déjà « écrémée » par les travailleurs sociaux, puisqu'il est rare que je les reçoive en direct. C'est une consultation de psychiatrie sociale mais ce sont les travailleurs sociaux qui adressent, donc ils ont fait ce travail dont vous parlez, d'aller au-delà de la souffrance, de travailler non pas avec des malades mais avec des personnes en souffrance à accompagner. Ils ne « vendent plus le spécialiste du fou », mais le spécialiste de la souffrance humaine et j'ajoute, et c'est important de le souligner, que la règle n'est pas la « patate chaude » et c'est clairement dit à l'intéressé : « Madame, Monsieur, je vous envoie voir un psychiatre, mais je continue à vous suivre pour votre problème social ». C'est très important parce que je crois que cela vous enlève le risque de burnout que pourrait comporter votre profession si face à cette interpellation humaine souvent extrêmement forte, vous ne pouviez pas dire, « j'ai des limites moi aussi, à la fois professionnelles et humaines, je vous envoie à quelqu'un d'autre ». Du même coup, vous dites aussi au patient : « on a le droit d'avoir des limites, vous vos limites sont atteintes, vous êtes cassé, mais moi aussi professionnel, j'ai des limites et je vous fais part que je suis comme vous ».

Une participante
Je suis assistante sociale. Je voudrais réagir par rapport à votre intervention. Je suis tout à fait d'accord avec ce que vous avez dit. En tant qu'assistante sociale je peux dire que les personnes ne viennent pas nous voir sans exprimer leur souffrance et leur haine. Cela dépend

où on travaille, bien sûr si l'on travaille dans l'urgence, cela ne peut pas se faire en une ou deux fois, mais dans la durée, il y a tout une relation d'aide qui se fait avec l'usager, où l'usager avec le temps, va pouvoir dire sa haine, même envers nous-mêmes, et sa souffrance.
Je voudrais dire aussi que heureusement que l'usager ne dit pas la même chose à tous les travailleurs sociaux, c'est-à-dire qu'un usager ne va pas s'adresser à un travailleur social de secteur, comme il s'adresse à un travailleur social qui a une mesure judiciaire ou autre. C'est là que l'on voit la liberté de l'usager qui est très importante et qui nous ouvre à des questionnements éthiques.

Jean MAISONDIEU
Bien sûr, je me suis fait la part belle puisqu'il est toujours plus agréable d'aller « balayer devant les portes » des autres, que devant la sienne, c'est une tendance naturelle !
Je connais aussi la haine, les psychiatres sont quand même la spécialité la plus battue par les clients des spécialités médicales, c'est un métier qui a aussi ses risques !
Ce que je voulais souligner, c'est que je dois essayer d'apprendre aux gens à comprendre ce qui se passe à l'intérieur d'eux-mêmes et je dois aussi transmettre aux autres ce que ces personnes me disent sans trahir mes sources. Donc je dois pouvoir vous dire, qu'il y a des moments où vous êtes odieux pour les usagers que vous recevez. Que vous ayez la même chose à me dire, je le sais puisque je travaille sur cette question du contre transfert. Par contre dans votre phrase ce qui est important c'est quand vous avez dit à juste titre : « l'usager ne dit pas la même chose à tous les travailleurs sociaux ». Donc les travailleurs sociaux ne doivent pas échanger les confidences de leurs patients, puisque si l'exclu ne livre pas ses confidences partout de la même façon, les différents travailleurs sociaux ne doivent pas partager les confidences.

Une participante
Je suis psychologue en PMI. Je voudrais absolument vous remercier de votre intervention.
Je voudrais intervenir à la fois en tant que psychologue clinicienne et psychanalyste. Je sors en plus d'un colloque sur Françoise DOLTO, pour célébrer le centenaire de sa naissance, où il était vraiment question du sujet et de l'éthique. C'est ce qui forme notre pratique à tous.
En même temps, je voudrais rendre compte d'un travail que l'on fait en PMI depuis plus de 10 ans. On a fondé un groupe ressources autour de la confidentialité dans lequel on a émis un certain nombre de documents. Je pense qu'il serait bien que l'on puisse travailler ensemble au niveau du Conseil Général. Il y a beaucoup de personnes qui sont au travail sur ces questions dans les différents services, et il serait par contre nécessaire de se parler.

Christine GARCETTE
Il avait été question de ce groupe ressources de la PMI lors d'une journée sur les écrits des travailleurs sociaux, les actes[2] de cette journée sont encore à votre disposition. Effectivement, il serait important qu'on puisse trouver les moyens de se parler entre les différents lieux qui réfléchissent à ces questions.

La participante
Votre intervention a évoqué plusieurs notions dont la notion de confident nécessaire, qu'avait développée à l'époque Maître Floriaux. Je pense qu'on est mis en position de confident nécessaire pour une personne qui vient parfois contrainte et forcée, demander de l'aide, que ce soit de la part des travailleurs sociaux, des psychologues, des psychiatres éventuellement, je pense que c'est extrêmement important d'avoir cette notion en tête.

---

[2] Acte téléchargeable sur le site : www.seine-saint-denis.fr (rubrique professionnels)
« L'écrit en travail social » - 2004

La notion de secret est absolument constitutive de la construction du sujet, à partir de la toute petite enfance. C'est absolument essentiel qu'un enfant puisse avoir droit au secret, cela veut dire également que lorsqu'il a conscience de cela, il peut aussi raconter des histoires.

Jean MAISONDIEU
Pour le confident nécessaire, je ne connais pas assez bien la question, il faudrait d'abord passer par la phase juridique.
Par contre pour le secret de l'enfant, bien sûr je pense que le développement de l'enfant est consubstantiel de la notion de secret. C'est à partir du moment où je peux commencer à avoir des secrets pour ma mère, que je commence à exister. Donc à partir de là, est-ce que je vais me développer ou au contraire fermer toute mon intelligence pour qu'elle n'entre pas, pour que son petit doigt ne lui dise pas, que son œil ne lise pas dans mes yeux, etc. ou au contraire est-ce que je vais développer une intelligence remarquable, etc. ? Bien sûr, le secret est fondateur du sujet. Il n'y a pas de sujet sans secret, c'est une évidence, mais tout groupe, tout collectif a une haine farouche du sujet, parce que le sujet est un rebelle, donc il faut qu'on ait des isoloirs partout.

Christine GARCETTE
Pouvez-vous nous rappeler l'étymologie du mot personne, que vous aviez traitée dans l'un de vos textes sur la question du masque et du secret ?

Jean MAISONDIEU
C'est le masque que portaient les comédiens étrusques. Il y avait le masque et la personne. C'est à la fois ce que je montre à l'extérieur et ce que je cache à l'intérieur. Donc, il y a le paraître et l'être.
Nous, professionnels soignants, devons pouvoir entrer dans l'intimité, donc dans le registre privé avec chez l'interlocuteur qui se dévoile, la crainte d'être pris pour un fou s'il fait une confidence relativement étonnante ou honteuse et qu'il cache d'habitude pour cette raison. Il y a une chose qui m'impressionne que j'ai rencontrée trois ou quatre fois dans ma longue carrière, ce sont les gens qui vous racontent avec une gêne importante, qu'ils ont été traumatisés, 20 ou 30 ans avant, le jour où ils ont découvert que le père Noël n'existait pas. On les avait trompés jusque là ! La plupart du temps cela passe comme cela, ce sont des contes, des légendes, mais il y a des gens qui gardent pour le coup une rage importante. Je pense à un enseignant qui est devenu enseignant pour qu'on ne mette pas n'importe quoi dans la tête des enfants ! Là on est dans la confidence qu'il ne faudrait surtout pas raconter ailleurs, c'est : « j'ai honte de vous dire que j'ai été traumatisé ».
En prison, le grand braqueur que vous allez trouver au mitard et qui vous avoue qu'il est claustrophobe, il faut le sortir immédiatement. Alors qu'il est capable de raconter des horreurs, il lui est impossible d'avouer sa claustrophobie, ce serait la honte, si jamais vous disiez quoi que ce soit sur ce petit secret, c'est fini. Par contre, s'il a compris que vous n'aviez rien dit, à ce moment là, il va se livrer, et se délivrer.
A ce moment-là on se rejoint, la confidence n'est pas forcément faite au médecin, elle peut être faite au travailleur social, mais c'est une confidence : « je te confie à toi, que je reconnais comme sujet digne de confiance, que je peux te dire des choses que je n'ai jamais dites à personne », pas question de diffuser l'information.

Christine GARCETTE
Mais pourquoi est-ce aussi difficile de faire respecter ce secret aujourd'hui, avec ces choses simples et pleines de bon sens que vous nous avez rappelées ?

Vous avez dit au début de votre intervention que cette idée de transparence est aujourd'hui imprégnée de toute puissance, est-ce pour cela qu'on a autant de mal à rappeler la nécessité du secret ?

Jean MAISONDIEU
Si quelqu'un me dit : « j'ai un secret » cela entraîne chez moi une appétence et une curiosité, on le voit bien dans les secrets des adolescents : « je ne vais pas te dire, je vais te dire, etc. ». Le secret est le mystère de l'autre, c'est ce qui fait son charme, c'est ce qui fait que l'autre est inaccessible, l'autre n'est jamais ce qu'il donne à voir, il est toujours ailleurs et même le tortionnaire qui veut faire avouer les secrets, ne saura jamais si véritablement l'autre a dit la vérité.
Aujourd'hui, je vois deux choses : cette appétence est de tous les temps et il y a ce désir de transparence qui est dans la toute puissance, qui est ce désir que rien ne doit échapper à mon contrôle.
Avec la culture de l'exhibition, maintenant pour se faire reconnaître, il faut aller dans les médias et dire sa misère chez Jean-Luc Delarue. Qu'est-ce qui intéresse plus que la presse people ? Qu'est-ce qui faire vivre les people si ce n'est les procès pour transgression de la confidentialité ? Nous sommes dans une société de la représentation, il faut aussi ajouter la vidéo société, dans laquelle il faut être bien vu, se faire bien voir, mais en contrepartie il faut cacher ce qui n'est pas visible.

Un participant
Je suis assistant social à Saint-Ouen. Je voulais poser la question de l'articulation entre la confidence que peut nous faire l'usager, et les transcriptions écrites que nous devons consigner dans le dossier administratif ?

Jean MAISONDIEU
Je n'ai pas la compétence parce que je ne suis pas dans votre branche et je pense que vous êtes beaucoup plus gêné par votre hiérarchie que nous ne l'étions par la nôtre.
J'ai toujours été frappé du manque de liberté des travailleurs sociaux.
Nous sommes confrontés au même problème avec l'accès au dossier médical, c'est-à-dire qu'il y a un secret partagé dans l'hôpital. Il y a des règles précises sur ce qui peut être transmissible, qui n'est que ce qui est objectivable, et qui ne doit pas concerner d'autres personnes que la personne concernée. Mais comment vais-je transcrire : « va moins bien parce que sa femme est partie avec son amant, etc. » et je ne peux plus mettre des petits commentaires comme : « Madame Machin est odieuse », je dois mettre : « aujourd'hui, une petite poussée d'agressivité ! »
Les lettres aux confrères médecins peuvent être lues par les patients et font partie du dossier médical, donc à partir de ce moment-là, vous ne pouvez plus dire : « ce vieux bougon est encore venu me casser les pieds », ce qui éclaire beaucoup sur le contre transfert, vous allez dire : « cet hypocondriaque un peu difficile, etc. ».

On va vers des choses un peu compliquées et je pense vers des censures, heureusement il reste le téléphone, tant qu'il n'est pas sur écoute… C'est tout de même très préoccupant, et votre question est pertinente entre ce qui est de l'ordre du mesurable, quantifiable, etc. et ce qui ne l'est pas. Vous, vous avez ce que la règle prévoit que vous remontiez ou ne remontiez pas comme information. Or, on est dans une zone extrêmement floue où nous sommes des êtres humains et pas des pions, je pense aux réunions avec les équipes soignantes dans les hôpitaux. Si on a pu dire : « ce patient je ne peux pas l'encaisser », après cela va beaucoup mieux et on encaisse beaucoup mieux. Et le patient va mieux , on n'a rien fait de précis, mais la relation

s’est apaisée, parce que les affects ont été verbalisés au lieu d’être refoulés et on peut mieux se distancier par rapport à eux.
Un patient est en danger quand il n’y a personne qui l’aime, en théorie on n’a aucune raison d’aimer ou de ne pas aimer, on fait son job. Mais en réalité, cela ne se passe pas comme cela et les patients connaissent tout cela, ils ont une soif, une demande d’amour, (vous êtes bien placées pour le savoir, vous êtes des mamans pour eux !!). C’est vrai qu’il faut pouvoir parler de ces choses-là, mais cela va rester entre personnes qui travaillent ensemble. Dans l’équipe, on ne doit pas avoir trop de secrets, en séparant secrets et confidences, secret sur ses confidences mais pas sur ses sentiments, du moins pour ce qui concerne les réactions à l’égard des patients, et à condition que les relations dans l’équipe soient de qualité, ce qui n’est pas toujours le cas.

LE PARTAGE DE L'INFORMATION AU REGARD DU DROIT

Christophe DAADOUCH
Juriste

Christine GARCETTE
La deuxième séquence porte sur ce que dit le Droit sur cette question du partage d'information.
Christophe tu es juriste, formateur auprès de travailleurs sociaux. Tu es déjà intervenu dans des journées précédentes du CLICOSS. Merci de nous aider ce matin à regarder ce que dit le Droit sur le partage de l'information, ce qu'il permet, les points de vigilance à avoir dans nos pratiques, sachant que beaucoup de professionnels se sentent en difficulté et prennent des risques pour concilier aujourd'hui le Droit et l'éthique.

Christophe DAADOUCH
Peut-être deux ou trois remarques sur l'intervention précédente, j'en profite avant d'entamer la mienne, sur le mythe de l'égalité. J'ai trouvé intéressant de dire qu'on n'est jamais dans une relation d'égalité entre l'usager et le travailleur social et j'utilise souvent ce proverbe africain : « *la main de celui qui donne est au-dessus de la main de celui qui reçoit* ». C'est pour montrer que de toute façon, il y aura toujours une relation de déséquilibre.
Je dis cela, parce que sur le terrain du Droit nous sommes aujourd'hui de plus en plus dans une logique de contractualisation des relations avec les usagers, des contrats de responsabilité parentale, d'accueil et d'intégration, etc. qui laissent supposer qu'il y aurait dans le contrat une parfaite égalité entre les deux contractants. On pourrait multiplier les exemples de textes qui reposent sur cette logique contractuelle. Or, pour un juriste un contrat est quelque chose auquel on adhère librement et dont on définit librement les clauses et pour « certains contrats », c'est plutôt de la contrainte ou du contrôle plutôt que du contrat au sens classique du terme. Donc faisons fi de cette mythologie de l'égalité entre l'usager et le travailleur social.

Vous avez parlé, Monsieur Maisondieu, du schéma dictatorial classique avec le dictateur qui veut tout savoir sur la population, sans que l'on sache rien sur lui. On n'est évidemment pas sur ce schéma-là. Aujourd'hui le schéma est plutôt : « je vous dis tout sur moi, mes aventures, ma conjugalité, mes difficultés et en retour j'ai le droit de tout savoir sur vous ». On n'est pas dans un schéma dictatorial.

Sur le plan juridique :
On a beaucoup parlé de confidences, le grand tournant dans la réforme du Code Pénal de 1994 était de modifier le secret professionnel. L'ancien texte disait : « les médecins, les chirurgiens, les officiers de santé, toutes les personnes dépositaires par Etat ou par profession de secrets qu'on leur confie » et on passe au texte de 1994 qui dit : « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire ». Cela veut dire qu'aujourd'hui la question ne concerne pas uniquement les confidences qui sont faites. On inclut à l'intérieur du secret professionnel, certes ce que la personne a pu confier, mais aussi ce que vous avez évalué, diagnostiqué; sans cela, évidemment le secret professionnel serait une peau de chagrin. Il est important d'avoir à l'esprit que le tournant de 1994 était de dire que toute information, qu'elle ait été confiée ou évaluée ou diagnostiquée, revient strictement au même, c'est-à-dire qu'elle est couverte par le secret professionnel.
Je rajoute sur le terrain juridique, qu'il y a une notion extrêmement importante dans la définition du secret professionnel, c'est que l'information, vous n'en êtes que dépositaire. Il y a un propriétaire de l'information sociale ou médicale, c'est l'usager, le client, le patient, etc. C'est important, le texte met chacun à sa place, l'usager est le propriétaire de l'information et le professionnel n'est que dépositaire. Je trouve que cette place est importante à rappeler.
Je voudrais d'abord dire que ce qui fait débat, ce n'est pas tellement le partage d'information en soi car je serais tenté de dire que la raison d'être du travailleur social est de partager.

La loi 2002 qui rénove l'action sociale rappelle que s'il y a bien quelqu'un avec qui on doit partager, c'est avec l'usager, et mettre à profit toutes les connaissances que l'on a, tous les savoirs pour travailler avec l'usager pour renforcer son autonomie. C'est comme cela que l'on définit l'action sociale. C'est important de le redire, on n'est plus dans la logique de travailler pour, mais bien de travailler avec, et travailler avec, cela veut dire partager avec l'usager ses compétences, ses savoirs. On n'est plus dans une relation qui consistait à dire, je sais pour vous, ce qui est bien pour vous ». Je dois une transparence à l'usager, je dois partager des informations, mon expertise, mes savoirs avec l'usager.

Donc pour moi, il n'y a pas de débat sur la pertinence du partage d'information dans le champ du travail social, c'est la raison d'être de votre métier, comme c'est la raison d'être du mien. La question c'est surtout le partage d'informations nominatives. C'est là que la question se pose. En vérité on devrait chaque fois intituler nos colloques sur le partage d'informations nominatives, individuelles, parce que le partage d'informations au sens large ; échanger des pratiques, des savoirs, ce n'est pas en soi un problème, ce qui fait débat, c'est le partage d'informations nominatives à des tiers, pas à l'intéressé lui-même, mais à d'autres que l'intéressé.

La question n'est pas nouvelle, l'ANAS avait déjà réfléchi en 2002 et écrit sur le partage d'informations, l'ouvrage[3] a été réédité en 2005.
Ce qu'il y a de nouveau en vérité, c'est qu'auparavant, le partage d'information dans le champ social se faisait sans cadre légal, donc on écrivait, on faisait des colloques, des débats en disant : on n'a pas de loi, on partage tous les jours, on a besoin de partager, mais il n'y a pas de loi.
Paradoxalement, le problème aujourd'hui est qu'il se fait dans un cadre légal. On a basculé sur une autre difficulté et en vérité les colloques sur le partage d'information, aujourd'hui servent à définir ce qu'il y a dans la loi.
Quand on regarde les différentes lois :

- le 4 mars 2002 dans le champ médical,
- puis en 2007 la réforme de la protection de l'enfance,
- ou la réforme de la prévention de la délinquance,

ce sont des lois qui existent certes, mais qui posent plusieurs questions, d'abord parce qu'elles sont incomplètes et ne répondent pas à toutes les situations. Ensuite pour certaines d'entre elles, je pense à la loi sur la prévention de la délinquance, elles sont discutables sur le fond, comme le partage d'informations sous l'égide du Maire, on pourra en reparler.
Ce qui fait aussi débat dans ces lois, c'est qu'elles sont parfois incohérentes entre elles, elles sont votées et publiées au journal officiel le même jour. Or, on ne peut pas mettre au même niveau la loi de la protection de l'enfance et la loi sur la prévention de la délinquance. Dans la loi sur la protection de l'enfance on dit : si on partage entre professionnels, il faut en informer préalablement la famille, alors que dans la loi sur la prévention de la délinquance vous pouvez chercher la place de la famille, elle n'existe pas. Pourtant ce sont deux lois publiées le même jour au journal officiel. Donc deux textes qui définissent le partage d'information de manière diamétralement opposée, avec dans un cas, une place donnée à l'usager et dans l'autre l'usager est complètement spectateur au mieux d'échanges qui se font dans son dos.

On était dans des débats sur l'absence de lois, maintenant on est sur le caractère incomplet et incohérent des textes de lois.

[3] cf bibliographie

On est aujourd'hui sur une idéologie du partage d'information, qui serait la réponse à toutes les questions sociales. Au Conseil Général des Hauts de Seine, ils remettent des agendas, des blocs notes à leurs travailleurs sociaux où il est écrit : « savoir, échanger, partager ». On est dans une logique de partage qui est devenu un mode d'emploi absolu à tous les maux de la société. Rappelez-vous comment on a instrumentalisé la mort du petit Dylan à Strasbourg, il était suivi par 6 ou 7 services sociaux éducatifs et on a dit ce moment-là : « comment est-il possible qu'un enfant ait pu mourir sans que ces professionnels se soient mis autour d'une table pour échanger ? »
On est dans cette idéologie-là et on va la retrouver dans toutes les lois. On a parlé du plan de cohésion sociale et du dispositif de réussite éducative qui repose, c'est sa seule raison d'être, sur le partage. La réforme de la protection de l'enfance, la loi sur la prévention de la délinquance, les réformes du code de santé publique, on pourrait rajouter la lutte contre la fraude, loi récente sur le champ du social, on est sur une idéologie du partage de l'information financière et sociale, pour vérifier si nos RMIstes, chômeurs ne sont pas des fraudeurs.
Toutes les lois aujourd'hui reposent sur l'idéologie du partage d'informations qui serait la réponse à tous les maux de la société.

Il faut vraiment être là-dessus modeste, on pourra toujours échanger, il y aura toujours de l'enfance en danger. L'idée qu'il suffirait de mettre les professionnels autour de la table, échanger pour écarter tout risque de maltraitances ou de sévices est une vue de l'esprit.
Mettre cinquante professionnels autour de la table, dans les diverses commissions de lutte contre la délinquance, c'est aussi une vue de l'esprit. Donc soyons modestes, le partage de l'information va avoir quelques vertus, mais ce discours qui consiste à dire, et on l'entend régulièrement, que tout n'est que problèmes d'échange et de partage, est quand même un discours dont on voit très vite les limites. Il y aura toujours du libre arbitre, même sur des faits graves. On peut se réveiller un matin et être maltraitant sans que rien ni aucun élément ne permettent la veille de deviner ce qui allait se passer.

Soyons modestes et soyons prudents. Sur le partage d'informations, la prudence est importante puisque l'on est dans un cadre légal avec un Code Pénal, sur le secret professionnel. Evidemment cela suppose que l'on soit au clair et on ne l'est pas toujours. Il y a beaucoup de confusion sur qui est soumis ou pas au secret professionnel, et de la confusion permanente entre secret professionnel, discrétion professionnelle, déontologie, éthique.

Donc au préalable, pour être prudent, il faut être au clair avec ces questions. On ne l'est pas toujours parce qu'il y a des lieux communs qui circulent. L'autre difficulté en dehors de l'aspect juridique, c'est qu'il y a dans certains métiers de vraies cultures du respect de la vie privée, dans d'autres, non.
Je pense en particulier au milieu scolaire. Dans les milieux sociaux, il y a une vraie culture du respect de la vie privée, qu'il y ait texte ou pas texte. A l'école, c'est autre chose, parce qu'au nom de la communauté éducative, les assistants sociaux ou médecins qui sont en établissements scolaires se retrouvent dans une ambiance qui n'est pas du tout celle qui existe dans un service social où de fait on parle de la même chose, avec une culture commune. Je travaille beaucoup avec les éducateurs de la PJJ qui sont au sein de l'administration pénitentiaire, quand on a une culture du secret dans une institution totalitaire ou qui est dans le culte de la transparence, il y a de vraies difficultés.
Je disais donc prudence, appuyons-nous sur les textes. Je voudrais ensuite revenir de manière basique et élémentaire sur les vertus et les risques du partage d'information. Je crois qu'il ne faut ni mythifier, ni diaboliser le partage d'information.

Nous allons donc revenir sur les arguments que l'on avance en faveur du partage d'information et sur les éléments d'inquiétude.

L'argument absolu, en faveur du partage d'information, c'est **la globalité des prises en charge,** l'idée qu'il faut sortir des approches sectorisées ; les problématiques ont une multi facettes et pour pouvoir les éclairer dans toute leur globalité, il faut les différents éclairages et le partage d'information.

Le partage d'information c'est aussi de **l'efficacité,** parfois est-il juste, pertinent de refaire ce qui a déjà été fait ? Faut-il réévaluer une situation qui l'a déjà été ? L'argument de l'efficacité surtout pour des métiers où on est dans l'urgence, dans un temps compté, est un argument en faveur du partage d'informations. Qu'est-ce qui a déjà été fait par les uns et les autres, pour que je sache ce que l'on peut faire aujourd'hui ?

Autre argument : **l'expertise des partenaires**. Chaque métier a sa spécificité et mettre cela dans le pot commun, s'appuyer sur les expériences des partenaires est un argument évidemment important. C'est d'ailleurs quelque chose que l'on retrouve beaucoup dans la réforme de la protection de l'enfance, l'idée de la cellule qui serait ouverte à plusieurs métiers, l'observatoire ouvert à plusieurs institutions, l'appui sur des expertises et les regards différents.
Par ailleurs, le partage d'information, ce n'est pas nouveau et tous les professionnels de l'action sociale l'ont essayé et pratiqué, permet d'objectiver et de sortir de l'arbitraire. Le droit connaît cela, la collégialité d'une juridiction permet d'éviter l'arbitraire.
Quand vous faites relire vos écrits à tel ou tel collègue, vous partagez l'information. Quand vous dites : « est-ce que tu peux regarder si le ton que j'emploie, si les mots que j'utilise sont ou pas pertinents », vous êtes dans un partage d'information qui a pour vocation d'introduire de l'objectivité.
Donc ce sont là tous les arguments qui sont mis dans la balance active du partage de l'information.

Passons maintenant au passif :
Il y a le **droit à l'oubli**, c'est important dans le champ social. Je me rappelle, ici même, il y a quelques années, quand nous avions travaillé sur les écrits professionnels, avoir entendu une travailleuse sociale qui avait travaillé pendant toute sa carrière sur le même secteur, dire qu'elle connaissait toutes les familles depuis des années, de père en fils. A une pause, j'avais interrogé des professionnels qui travaillaient avec elle, et elles me disaient : « quand on est en réunion et qu'on présente une situation qu'on vient d'évaluer pour la 1ère fois, la collègue lève les bras au ciel en disant : « tu n'as pas connu la tante et la mère !! » C'est un bon exemple sur le droit à l'oubli. N'a-t-on pas le droit parfois de redémarrer à zéro, de remettre les compteurs à zéro ?
J'étais la semaine dernière dans un IUFM pour parler de cette question et je leur disais qu'il y avait parfois des discours d'enseignants qui disaient à un enfant le jour de la rentrée scolaire : « j'ai connu ton frère ». En général le frère en question n'a pas eu le prix Nobel de littérature, cela interroge aussi le droit à l'oubli !

Evidemment dans le partage de l'information il faut insister sur **l'atteinte aux vies privées** qui fait le fond de commerce du partage de l'information. Je vais même plus loin, l'idée qu'il y aurait une confiance dans les institutions, en général est, là aussi, une vue de l'esprit.
On peut avoir confiance en une institution et pas en une autre. Je travaille beaucoup avec les sans papiers sur le Département des Hauts de Seine et ils me disent qu'ils ne font pas de

demande au Conseil général. J'ai beau leur expliquer qu'il n'y a pas un Ministre de l'Intérieur derrière chaque assistant social, il s'avère que le bouche à oreille fait que les sans papiers vont faire des demandes à la Mairie, mais peu au Conseil général parce qu'ils imaginent aussitôt, que les informations données à leur sujet vont être
Il peut aussi avoir des relations de confiance en un métier plutôt qu'en un autre, à cause de l'histoire des gens, ils peuvent avoir eu à pratiquer tel ou tel métier, chaque métier est porteur de ses représentations. On peut avoir plus confiance en une institution qu'en une autre, en un métier plus qu'en un autre et même en un individu plus qu'en un autre. Il faut sortir de l'idée selon laquelle « j'appartiens à une institution, ce que tu me dis, tu le dis à l'institution », etc. Malgré tous les discours que l'on peut entendre, il y a du côté de l'usager des choses qui se jouent et qui font qu'il va dire : « c'est cet assistant social là, plutôt que celui-là ». Alors cela peut être lié à l'âge : choisir un jeune ou une jeune professionnelle pour se confier. Cela peut être lié au sexe : qu'est-ce qui va faire que l'on va évoquer les violences conjugales avec une personne du même sexe ou au contraire du sexe opposé ? Cela peut être lié, (et il ne faut pas avoir de tabou là-dessus), à l'origine ethnique, qui fait que l'usager va choisir ce professionnel avec cette couleur de peau-là, en imaginant, souvent à tort, qu'il va être mieux reçu ou perçu par celui-là.
Les relations de confiance sont bilatérales, or dans le partage d'information, on est dans la mise dans le pot commun : « ce que vous m'avez dit, je vais le mettre au profit des autres ». Alors évidemment cela pose question.

Il faut redire aussi que le partage d'information, dans tous les métiers en souffrance, se transforme très rapidement en « café du commerce ». Quand il n'y a pas d'espace thérapeutique, de supervision, qui permettent à des professionnels en souffrance de libérer la parole, je crains la machine à café, la réunion ou parce qu'on a de la souffrance sur les situations que l'on vient d'évoquer, on va les mettre sur la table sans aucune précaution.
Dans tous les métiers en souffrance, quand on a à gérer des difficultés, le partage d'information peut déraper et les grandes réunions ne sont pas à l'abri de ce type de glissement et de dérapage.

Ayant posé l'actif et le passif, quels sont les éléments de précaution et de réflexion que je voudrais rajouter à tout cela ? Qu'est-ce qui fait que le partage peut ou ne peut pas réussir ?

- D'abord pour qu'il y ait partage, il faut admettre de sortir **d'une approche sectorisée**, d'une réponse qui ne serait que médicale ou que sociale, ou alors qui conduit à la juxtaposition de réponses sans qu'il y ait de lien entre elles.

- **Il faut admettre la spécificité de son partenaire.**

Admettre que son partenaire n'est pas régi par les mêmes règles, principes, etc., sans cela il y a des glissements, tout en étant fort de son identité professionnelle. Si l'on intègre mieux les spécificités de son partenaire que ses propres règles, d'un seul coup, on devient tel le caméléon. Le préalable donc est d'être fort de mon identité professionnelle pour savoir à quoi suis-je assujetti et à quoi mon interlocuteur l'est-il.
Je repense aux assistants sociaux en milieu scolaire, dans la relation enseignant – assistant social, on n'est vraiment pas dans un partage, mais dans un espèce de donnant / donnant. Sauf qu'il faut toujours rappeler à l'enseignant qu'il est soumis à la discrétion professionnelle, c'est-à-dire au pire à un avertissement ou un blâme, alors que l'assistant social risque un an de prison. Ce n'est pas tout à fait un rapport équilibré.
Donc il faut admettre la spécificité du cadre d'intervention de son partenaire.

- **Il faut aussi admettre de sortir de la hiérarchisation des métiers.**

Malheureusement dans le champ médico-social, on n'est pas à l'abri de logique de dominant – dominé entre les professionnels eux-mêmes, c'est-à-dire avec des métiers plus honorables, « celui-là ce n'est qu'un vulgaire TISF ou n'est qu'un animateur socio culturel, je ne vais tout de même pas échanger avec lui ». Or le partage d'information c'est admettre que l'autre, quelle que soit sa place, a des qualités, des expériences, un savoir-faire.

- **Il faut aussi renoncer au mythe totalitaire du tout savoir.**

C'est aussi le point de départ, c'est-à-dire admettre que je n'ai pas envie ou besoin de tout savoir, mais tout le monde n'est pas prêt à accepter de renoncer au mythe du tout savoir.

Sur le terrain juridique, quatre questions se posent à chaque fois sur le partage d'information.

- **La 1ère est avec qui partage t-on ?**

Est-ce que mon partenaire est soumis ou pas à des règles équivalentes aux miennes ? On ne peut pas échanger de la même manière si on est assistant social de secteur avec l'assistant scolaire qu'avec le représentant de l'association de parents d'élèves pour des raisons statutaires.

Est-ce que mon interlocuteur est soumis aux mêmes obligations que les miennes ? Donc avec qui partage t-on, quelles sont les règles régissant l'activité de mon interlocuteur ? Est-ce qu'il a des règles tout simplement ? Quand je dis, avec qui partage t-on , je réintroduis la relation de confiance bilatérale. Il y a des assistants sociaux scolaires qui me disent : « il y a des éléments que je donne à certains enseignants, mais que je ne donnerais pas à d'autres ». En vérité, juridiquement les enseignants sont tous à la même enseigne, mais il y a de la relation de confiance bilatérale, indépendamment du cadre légal et heureusement. Si on respecte religieusement la loi en matière de secret professionnel, on ne partage pas. Il y a donc des moments où on va prendre des risques mais en connaissance de cause.

- **La seconde question est : comment partage t-on ?**

Cela peut être par écrit ou par oral. Ce n'est pas la même chose, échanger avec un collègue oralement ou envoyer un rapport, symboliquement et surtout juridiquement, parce que l'écrit laisse des traces. Il y a des choses que l'on dira mais qu'on n'écrira pas. Le partage ne se décline pas du tout de la même manière selon qu'on est à l'écrit ou à l'oral.

Par ailleurs, j'introduis ce qui est pour moi une vraie solution à un certain nombre de problèmes, la question de partager des situations de manière anonyme. L'anonymisation des situations existe parfois dans des groupes d'analyse des pratiques que certaines collectivités ont mis en place dans le dispositif de réussite éducative et aussi dans des réunions de synthèse, etc., on partage sur des situations anonymisées, ce qui règle une grande parties des difficultés. On échange sur des situations « X » sans savoir ou sans que tout le monde sache précisément, de qui on parle. Il y a peut être autour de la table dans l'équipe pluridisciplinaire de réussite éducative trois ou quatre personnes qui savent bien de qui on parle, mais pas les dix et c'est déjà une bonne chose.

Donc, comment partage t-on, par écrit ou oral, anonymement ou alors nominativement. Ce que je dis dans le champ du social, je le dis dans d'autres endroits. Il y a des années que je me bats pour que les commissions d'attribution des logements soient anonymisées. Je n'ai toujours pas compris pourquoi on a besoin du nom pour attribuer un logement, ou je crois avoir compris malheureusement. Un jour un élu de la ville de Paris n'arrivait pas à trouver un argument en faveur de l'utilisation du nom dans l'attribution des logements, alors je lui ai dit : « je sais qu'en fait, c'est parce que vous attribuez les logements par ordre alphabétique, cette année ce sont tous les L, c'est peut être pour cela que vous avez besoin des noms, parce que sans cela, je ne vois pas bien l'utilité du nom dans l'attribution d'un logement » ?!

- **La troisième question est : pour quoi partage t-on ?**

Je dis pour quoi alors que je devrais dire pour qui, parce que parfois on partage pour soi, à des fins thérapeutiques. On a besoin de se soigner et donc il faut toujours, quand on partage, se poser la question : pour qui partage t-on et pour quoi ? Ce qui suppose d'essayer de délimiter quelle est notre mission commune à deux, trois, dix partenaires ? Quel est notre objectif commun ? Quelles sont les informations strictement nécessaires pour notre mission commune ?

Alors pour certains dispositifs c'est très simple, dans le champ du handicap, de l'attribution de logement, on voit bien quelles sont les informations que l'on a besoin d'évoquer, de mettre sur la table pour pouvoir attribuer une aide, un logement. Il y a des domaines beaucoup plus compliqués, je pense en particulier à l'enfance en danger, quelles sont les informations nécessaires pour apprécier qu'un enfant est ou n'est pas en danger ? C'est certainement le domaine où le tri de l'information nécessaire à partager est le plus compliqué. Pour les autres, l'assistant social qui va présenter un dossier dans une commission d'attribution de logement, sait bien qu'elle a la capacité d'extraire du dossier social ce dont elle a besoin.

Donc pour quoi partage t-on, c'est délimiter les informations strictement nécessaires.

- **La quatrième question et peut être la plus cruciale est : quelle place donne t-on à l'usager dans le partage d'information ?**

Il n'y a pas dix mille places possibles. Soit on est sur une autorisation : « est-ce que vous m'autorisez à échanger ? » Soit on est sur une information et elle peut être soit préalable : « je vous informe que je vais parler de vous », soit à postériori. Ce n'est pas la même chose en terme de positionnement que d'informer avant ou après. L'un n'exclut pas l'autre, on peut informer avant et aussi après. Si vous dites à quelqu'un : « je vais parler de vous demain dans une réunion », il y a de fortes chances qu'ensuite, il vous demande comment cela s'est passé ! Il peut y avoir autorisation, information et aussi, c'est de plus en plus expérimenté, la présence physique de l'usager lors d'un certain nombre de partage d'informations, lors de réunions. Il y a des Départements qui le mettent en place lors de réunions de synthèse où la famille est présente, des équipes de réussite éducative où la famille est invitée au moment où on va parler de sa situation. Souvent il faut éviter les « grandes messes » parce que si vous avez 15 partenaires autour de la table, et que vous faites attendre les familles dans le couloir, cela fait quand même un peu Cour d'Assises et un peu démagogique, la présence devant des professionnels, même si l'on a de bonnes intentions, peut être extrêmement intimidant.

Tout à l'heure, je parlais de l'anonymat : on avait essayé de mettre en place sur une commune un protocole sur la réussite éducative, ils voulaient les deux à la fois, c'est très compliqué d'avoir et l'anonymat et la présence de la famille, sauf à leur mettre une cagoule sur la tête ! Il s'agit deux choix différents, soit on présente des situations anonymisées, soit on fait des analyses de situations avec les familles, mais on ne peut pas avoir les deux à la fois.

Quelle place donne t-on à l'usager dans le partage d'informations ? On ne peut pas faire l'économie de cette question aujourd'hui. Les lois, on va le voir, donnent des places différentes selon les lois.

Tout partage d'information suppose que l'on se pose ces quatre questions. Si on ne se les pose plus, il y a alors un vrai danger. C'est la combinaison de ces quatre questions qui nous fait être prudent ou pas. Ce n'est pas l'une seulement, c'est cumulatif.

Une fois que l'on commence à avoir des réponses à ces question, derrière se pose évidemment une question annexe, qui va être l'objet du débat de cet après-midi : faut-il ou pas réglementer le partage d'information ? Une fois qu'on a fixé les critères, faut-il ou pas le

réglementer ? On voit effectivement apparaître des protocoles, des réglementations. La loi, elle-même parfois règlemente le partage d'information, mais pas toujours. Donc à défaut de loi, on va « protocoliser » le partage d'information entre partenaires. C'est toujours compliqué de trouver le point d'équilibre entre l'informel du partage d'information et la formalisation.

Parfois, la loi définit le partage d'information : par exemple, la loi du 4 mars 2002, la loi Kouchner, définit le partage d'information dans le champ médical en posant le principe, que lorsqu'une personne est prise en charge dans un établissement de santé, elle autorise l'ensemble du personnel de soins à partager les informations sur elle. C'est dans le Code de Santé Publique, l'article 1110.4, lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soin dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe de soins, (je ne mets pas les travailleurs sociaux dedans).
Donc on retourne le schéma habituel, jusqu'alors il n'y avait pas de règles, ou quand il y en avait, on demandait l'accord aux personnes, etc. Il y a une présomption d'entente, quand une personne est hospitalisée, entre tous les professionnels de soin.
Par contre si on n'est pas dans un établissement de santé, la loi prévoit que deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même prise en charge afin d'assurer la continuité de soin, pour déterminer la meilleure prise en charge sanitaire et sociale possible. Donc là on est dans une hypothèse autre : deux professionnels de santé, cela peut être le généraliste avec le spécialiste. Ils peuvent donc échanger mais comme on n'est pas dans un établissement de santé, il faut que la personne soit avertie et qu'elle ne s'y oppose pas.
Ce qui pose un vrai débat aujourd'hui dans le dossier unique, c'est que les éléments médicaux et sociaux peuvent être communiqués sans que la personne en soit avertie. Légalement, cela ne tient pas la route, parce que les professionnels sociaux ne sont pas équipe de soins. Il y a les sociaux et les médicaux, on met un dossier unique et chacun peut aller piocher dans la partie du médical ou du social selon que… Dans la loi, deux ou plusieurs professionnels de santé, (l'assistante sociale hospitalière est professionnelle de santé), peuvent, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une prise en charge, ce qui suppose vraiment l'information préalable. Donc c'est le Code de Santé Publique qui en 2002, est le premier texte qui définit légalement le partage d'information à l'intérieur du milieu médical. Jusqu'alors on avait une vague circulaire, mais on n'avait pas de loi.

En 2007, ont été votées la loi relative à la protection de l'enfance et la loi relative à la prévention de la délinquance. Donc par exception à l'article 226.13 du Code Pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance, (l'A.S.E., la P.M.I.), ou qui y apportent leur concours, (là ce sont tous les autres travailleurs sociaux, mais aussi le médecin traitant, l'hôpital, le voisin de palier qui apportent le concours, ou l'assistant social scolaire ou l'établissement scolaire), sont autorisés à partager entre elles des informations à caractère secret. On définit clairement dans la loi qui est autorisé à partager. Il faut que l'on soit chargé de la mise en œuvre de la politique de protection de l'enfance, exemple l'ASE, la PMI ou y apporter son concours, mais en facteur commun, il faut être soumis au secret professionnel : le médecin libéral qui fait un signalement apporte son concours, il est soumis au secret professionnel, pas de problème l'ASE peut échanger avec lui. Le chef d'établissement scolaire qui fait un signalement apporte cependant son concours certes, mais le début de la phrase est : « les personnes soumises au secret professionnel », cela veut dire que là l'échange va être unilatéral, il va faire remonter une information, mais il ne pourra pas parce qu'il n'est pas soumis au secret

professionnel avoir de retour, si ce n'est que la situation est prise en charge, le danger est écarté, point, cela n'ira pas plus loin.
On est extrêmement précis, soit on met en œuvre, soit on apporte son concours, mais en facteur commun l'échange n'est légal que si les personnes sont soumises au secret professionnel. Tout le monde n'est pas autorisé à échanger.
On définit ensuite le pourquoi et le comment. On nous dit : « c'est afin d'évaluer une situation individuelle, mettre en œuvre des actions de protection ». Le partage d'information est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Donc, on verrouille vraiment sur l'objectif du partage d'information et le père, la mère, toutes personnes exerçant l'autorité parentale sont préalablement informés selon des modalités adaptées, sauf intérêt contraire de l'enfant. Il y avait un député qui naïvement avait dit : « pas de partage d'information sans autorisation, on est dans le champ de la protection de l'enfance, s'il faut l'autorisation de la personne, il n'y aura plus de signalements, il n'y aura plus d'enfants en danger », c'est magique ! Donc, cela ne peut pas être l'autorisation, cela ne peut être qu'une information préalable que l'on donne à la famille, on doit les informer du fait que l'on va partager, sauf intérêt contraire de l'enfant, cela veut dire que si l'on utilise l'exception à l'intérêt contraire de l'enfant, il faut motiver et puis selon des modalités adaptées, (on voit déjà apparaître les formulaires en A4, dans un jargon bureaucratique), il faut que la personne puisse comprendre ce qui est dit.

On introduit donc ici une vraie transparence en matière de partage d'information préalable. Là-dessus, je voudrais juste introduire du bon sens, parce que si on lit la loi à la lettre, c'est « une usine à gaz » et on ne peut pas s'en sortir. Quand vous êtes entre deux collègues à parler d'une situation, tout partage d'information suppose une information préalable de la famille, et serait donc impossible la plupart du temps. Non, il faut simplement arriver à distinguer les échanges formels et les échanges informels, qu'il puisse y avoir avec la hiérarchie, avec le collègue, des échanges sans que la famille en soit préalablement informée, on l'a toujours fait et on le fera toujours, ce serait sinon une parfaite « usine à gaz ».
Par contre les échanges formels, c'est-à-dire les réunions, les lieux où se prennent des décisions, là où il y a des comptes rendus, c'est différent : un jour une famille ira lire son dossier en assistance éducative, au greffe du tribunal, à quelques jours de l'audience, et elle découvrira qu'il y a eu une réunion de synthèse à l'ASE. Compte tenu de la loi ; elle pourra dire : « je n'ai jamais été informée du fait que vous aviez parlé de moi, qu'il y avait eu une réunion ». Nous aurons donc demain des gens qui voudront faire du contentieux et ils auront tout à fait le droit de le faire, ils sont fondés à le faire, ce qui veut dire que cela introduit du formalisme.
Il faudra indiquer dans les dossiers, quand on informe la famille que l'on va parler d'elle. Dans certains départements ils pensent même à leur faire signer : « je vous informe que ». Sans aller jusque là, il faut que dans le dossier, nécessairement on note : « a été informé tel jour, telle heure, par madame untelle qu'une réunion allait se tenir ». Les équipes tournent, il faut donc garder des traces écrites.
On peut se retrouver au Tribunal Correctionnel pour violation du secret professionnel avec la personne qui dit : « il y a eu une réunion de synthèse et je n'ai jamais été informée ». Si le Conseil Général qui est représenté, dit : « ce n'est pas possible qu'on ait oublié de le faire », c'est un peu court comme argument ! Si par contre on dit : « c'est madame untelle, assistante sociale, qui vous a tel jour, à telle heure informé du fait qu'il y allait avoir une réunion ». Là, on renverse la charge de la preuve.
Excusez-moi, c'est du formalisme, mais dans le milieu de la protection de l'enfance, il y a aussi des gens qui n'ont toujours pas digéré le fait d'avoir été repérés, d'avoir eu un

signalement, qui peuvent être totalement paranoïaques, et qui voudront en découdre et qui vont chercher la brèche. Là, il y en a une belle.
On est donc vraiment dans un cadre extrêmement réglementé sur le partage d'information dans le champ de la protection de l'enfance. Il l'a été parce que sur cette loi, l'ensemble des professionnels de la protection de l'enfance a été consulté, chaque virgule de cette phrase a été discutée. Alors, ce n'est pas parfait, mais elle est quand même l'émergence de vraies problématiques de professionnels. Ce n'est pas le Ministre, Philippe Bas qui a élaboré cette loi tout seul, les grands réseaux de la protection de l'enfance (et vous en avez quelques uns sur ce département), ont tous été consultés sur ces questions-là. Cela répond à une vraie série de préoccupations.

La loi publiée le même jour sur la prévention de la délinquance est bien autre chose. Il y a plusieurs hypothèses dans cette loi. « Lorsqu'un professionnel de l'action sociale constate l'aggravation des difficultés sociales, éducatives, matérielles, d'une personne ou d'une famille et que cela appelle l'intervention de plusieurs professionnels, ils en informent le Maire de la commune de résidence et le Président du Conseil Général ».
Donc, le seul problème ici est que ce n'est pas un professionnel soumis au secret professionnel, c'est un professionnel de l'action sociale, il suffit d'ailleurs de lire la circulaire, on nous dit : « ce sont les travailleurs sociaux, en particulier les assistants sociaux, les éducateurs spécialisés, les CESF, les TISF, les aides à domicile, les assistants familiaux, (au passage dans la phrase il y a des gens qui sont soumis au secret professionnel et d'autres non), les médiateurs sociaux en contact avec les personnes et on dit dans la parenthèse : les agents locaux de médiation sociale, les agents de médiation sociale et culturelle, les femmes relais, les agents d'ambiance, les correspondants de nuit, etc. »
C'est la circulaire d'application, il y a un grand fourre tout, ce n'est pas péjoratif mais mettre au même registre le travailleur social et le travailleur du social, ce n'est pas tout à fait la même chose. Tout à l'heure on a parlé du professionnel soumis au secret professionnel et autorisé à partager, etc. c'était très verrouillé pour la loi sur la protection de l'enfance, là ça ne l'est plus sur qui peut partager.

La grande question est : « est-ce que l'on est obligé de le faire » ? Tel que c'est écrit dans la loi, cela parait l'être, on nous dit : « il en informe », et pas « il peut en informer le Maire ». Sauf que je ne vois pas comment il y aurait une obligation puisque de toute façon celui qui définit l'aggravation, est le professionnel lui-même. C'est le professionnel lui-même qui va dire, si la situation est dégradée, et tout seul dans son coin il n'arrive plus à la gérer.
Donc vous avez du jeu sur la notion d'aggravation, même si cela semble obligatoire et automatique, il y a encore de la latitude dans la notion d'aggravation des difficultés sociales et éducatives.

Nous allons parler du mythe contemporain du coordinateur de l'action sociale, il faut coordonner. Il est dit que « lorsque l'efficacité et la continuité de l'action sociale le rend nécessaire, le Maire, saisi dans les conditions prévues par le 1er alinéa ou par le Président du Conseil Général, désigne parmi les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille, un coordonnateur après accord de l'autorité dont il relève. Ce super coordonnateur chargé de l'action sociale est désigné par le Maire.
Le Maire peut en être l'employeur, si c'est le CCAS, c'est lui qui est l'employeur, par contre s'il souhaite que le coordonnateur soit l'assistant social du Conseil Général, ce n'est pas lui l'employeur, mais il faut l'accord de l'employeur, ce qui suppose que chaque institution ait un positionnement, si demain elle est interrogée par la mairie, acceptera-t-elle que son professionnel soit ou pas coordonnateur ?

On a eu différents points de vue dans les institutions quand la loi a été votée. Il y a des institutions qui ont dit : « non, ce n'est pas notre rôle de coordonner, on fait déjà notre métier et on essaie de bien le faire ». Il y a des institutions qui ont fixé des conditions financières et ce n'est pas complètement stupide, ils ont dit : « si je mets madame untel qui est assistante sociale une demi journée par semaine pour coordonner l'action sociale de tous ces professionnels, c'est du temps et le temps c'est de l'argent, donc Monsieur le Maire, cela coûte tant ».
Et puis je pense à des clubs de prévention de l'Ile de France, qui ont introduit lors de leur assemblée générale il y a deux ans, que le coordonnateur soit au moins accepté par la famille, quitte à ce qu'elle en ait un, qu'elle ait son mot à dire ! C'est le Maire qui désigne le coordonnateur de son propre chef, donc les clubs de prévention ont voté un vœu qui dit qu'ils pourraient refuser. Sauf que c'est très compliqué, car ils ont un financement municipal, de dire au Maire : « on n'a pas envie d'être coordonnateur ». Vous voyez les enjeux. Ils disent donc : « Monsieur le Maire on n'est pas hostile, simplement, il nous faut l'accord de la famille pour accepter la mission de coordination ».

Il y a donc des positionnements à avoir, et pour l'instant toutes les institutions ne se sont pas positionnées. Il faut dire que les Maires ne mesurent pas tout ce qu'il y a dans la loi, parce qu'elle a été votée en mars 2007, qu'il y a eu les textes d'application qui sont sortis tardivement et qu'entre temps il y a eu les municipales. Cependant, on commence à avoir les premiers soubresauts de l'application de cette disposition avec des Maires qui commencent à se demander ce qu'est cette histoire de coordonnateur de l'action sociale. Ce n'est pas le professionnel, tout seul dans son coin, qui va dire au Maire : « Monsieur le Maire je n'ai pas envie de coordonner l'action sociale », c'est son employeur et certains employeurs ne se sont pas encore positionnés.

On nous dit que le coordonnateur est soumis d'autorité au secret professionnel, comme cela c'est réglé, s'il ne l'est pas par sa profession, alors par sa mission, il l'est. Par sa mission de coordonnateur, il est soumis au secret professionnel sauf qu'il est autorisé à révéler au Maire et au Président du Conseil Général les informations confidentielles qui sont strictement nécessaires à l'exercice de leur compétence. Il est donc soumis au secret professionnel, mais il ne peut pas l'opposer au Maire et il va donc être autorisé à faire remonter au Maire des informations nominatives qui lui seraient arrivées.
Vous voyez l'enjeu : dans la loi on dit qu'on donne au Maire et au Président du Conseil Général des informations nécessaires à l'exercice de leurs compétences. Pour le Président du Conseil Général, ce n'est pas un problème, on connaît ses compétences, elles sont principalement sociales. Pour le Maire ce n'est pas un oubli du mot social ici : des députés avaient demandé de rajouter, « strictement nécessaire à l'exercice de ses compétences sociales ». Mais cet amendement a été rejeté. Le Maire n'est pas simplement chargé des affaires sociales, il est chargé du logement, de l'urbanisme, de la carte scolaire et il est officier de police judiciaire. Donc si l'on fait remonter une information au Maire avec une vocation sociale, est-ce qu'il l'utilisera avec cet objectif, c'est tout à fait discutable. Certains vont transformer l'information : prenez l'hypothèse suivante d'une personne qui se prostitue, (maintenant c'est un délit), ou qui consomme de la drogue, la consommation de drogues pour vous c'est peut être médicosocial, mais pour le Maire cela peut être lu autrement.
Le séjour irrégulier, vous en avez peut être une lecture sociale, en disant que les difficultés administratives sont un vrai problème, le Maire en aura peut être une autre lecture. Or on a oublié le mot social, ce qui veut dire que l'on ne peut pas garantir le « service après-vente du partage d'information ». Je vais vous donner un exemple d'un Maire bien intentionné, un peu paternaliste à l'égard de sa population. Le travailleur social fait remonter au coordonnateur,

qui lui-même fait remonter au Maire. Le travailleur social a oublié de prévenir la famille qu'il le faisait. Le Maire le dimanche matin au marché croise la famille en question, et leur dit : « j'ai appris pour les difficultés que vous avez en ce moment, vous pouvez compter sur moi ». Je ne veux pas être le travailleur social qui est à l'origine de la remontée de l'information, même si on n'est pas avec un Maire réactionnaire, fasciste, etc., dans la relation de confiance, il y a évidemment quelque chose qui est brisé.

On est quand même rassuré dans la circulaire, parce que dans la loi de la prévention de la délinquance, on ne parle pas de la famille, on nous dit que l'échange d'information entre le professionnel et le Maire peut faire l'objet d'une information préalable de la personne ou de la famille en difficulté, mais cet échange n'est pas rendu obligatoire par la loi puisqu'il s'inscrit dans la pratique professionnelle et relève de l'appréciation des circonstances par le professionnel. C'est très drôle de le poser comme cela : on ne le met pas dans la loi parce que ce n'est pas la peine car évidemment les professionnels de l'action sociale penseront à informer préalablement les personnes. Alors pourquoi le même jour, dans la loi de la protection de l'enfance du 5 mars, on l'a précisé expressément comme une obligation légale, si c'était à ce point là une pratique professionnelle ?
On nous dit que ce n'est pas interdit de prévenir la famille que l'on va parler d'elle. Je pense qu'il faut le rendre obligatoire dans les pratiques, même si la loi ne le pose pas comme un impératif absolu.
Ce qui est aussi extrêmement embarrassant dans cette loi, c'est qu'on est dans une série d'autorisations, c'est-à-dire que vous êtes autorisé à partager avec le coordonnateur et à être vous-même coordonnateur, personne ne peut vous y obliger, mais dans une institution il y a un professionnel qui me dit : « mon employeur a décidé que je pouvais être coordonnateur, est-ce que je suis obligé ? » On ne peut pas vous obliger à être coordonnateur si vous n'en avez pas envie, mais vous prenez le risque d'un avertissement ou d'un blâme. Donc c'est un système d'autorisations, on est autorisé à échanger avec le coordonnateur et lui est autorisé à échanger avec le Maire. Vous voyez les latitudes laissées par ces textes sur le terrain du système d'autorisations successives.
Pour clore sur cet aspect juridique, nous avons donc trois lois avec des schémas tout à fait différents : dans le champ médical, dans un établissement de santé, une présomption d'autorisation du partage d'information.
Donc il y a une présomption d'autorisation dans le champ de l'établissement de santé, dans la protection de l'enfance il y a une information préalable et dans la prévention de la délinquance on oublie complètement la famille au chœur du partage d'information. Mais c'est vrai que cette loi n'a pas été discutée avec les professionnels de l'action sociale, la seule navette sur le texte est entre le Ministre lui-même et sa conseillère technique, devenue ensuite Ministre de la Justice, c'est le seul partage d'informations qu'il y ait eu sur ce texte de loi qui n'est pas du tout l'émergence des professionnels de l'action sociale.

En conclusion, bien que je ne sais pas si l'on peut conclure sur ces questions-là, je pense qu'il faut avoir à l'esprit une série de problématiques et dire qu'il faut se méfier effectivement de l'idéologie du partage qui serait une évidence absolue, une idéologie extrêmement dominante aujourd'hui.
Le partage, s'il n'est pas canalisé (peut-on ou pas le canaliser), si on ne se rappelle pas à chaque fois l'objectif du partage d'information, à qui doit-il servir, effectivement, est éminemment dangereux. Il est surtout dangereux quand il devient trop naturel, quand on partage sans se poser ces questions, que cela devient un schéma habituel.
Donc je le redis, le partage d'information n'a de sens que si l'usager est acteur du partage et pas objet du partage.

DEBAT

Jacques TREMINTIN
Jean Maisondieu a commencé par nous expliquer l'importance du sujet, quand il a dit, je suis le seul à pouvoir dire « je ». Ceci me frappe beaucoup dans votre intervention, Christophe Daadouch, pour paraphraser Jean Maisondieu, on pourrait dire, « je suis le seul à savoir quoi partager, à propos de quoi et comment ».
C'est vrai qu'on a l'impression que par rapport au secret professionnel, les psy aiment bien parler du colloque singulier entre l'usager et la personne, là on a l'impression que c'est le colloque singulier entre soi et soi.
Toute votre intervention est très symbolique de cette place de l'individu comme si le professionnel était le sujet et le seul au final à décider, sauf en ce qui concerne cette loi sur la protection de l'enfance qui semble proposer des garanties.
J'ai été très intéressé par ce que vous avez évoqué en terme de possibilité pour des usagers un peu teigneux de porter plainte à un moment ou à un autre. Mais mis à part l'arbitraire ou l'éthique, cela dépend comment on le voit, d'un point de vue négatif ou positif. Le professionnel est seul à décider ce qu'il va faire de l'information, comment il va la partager. L'usager lui ne peut s'appuyer que sur peu de textes de loi, protecteurs en ce qui le concerne. C'est vraiment impressionnant dans votre démonstration. Mais alors quid de cette place du droit, en tant que pendant au choix du professionnel de partager ou de ne pas partager ?

Christophe DAADOUCH
Il y a déjà un pendant qui me semble être en interne dans les équipes et je pense qu'il faut qu'il y ait de vraies réflexions collectives sur ces questions-là, parce que si c'est le bon vouloir du professionnel lui-même avec des gens plus ou moins prolixes, je crois qu'il y a vraiment besoin d'ateliers et des vrais éléments de réflexion à avoir au sein des équipes sur ce que l'on a besoin de partager ou pas. Plutôt que de laisser chaque professionnel à sa seule gouverne, (on voit le caractère extrêmement subjectif), il faut que ce soit mis en réflexion dans les équipes. Tout le monde est à peu près au clair sur le secret professionnel, mais sur le partage d'informations qui de fait, est rendu nécessaire dans certains dispositifs, on ne peut pas être dans un absolu refus de partager l'information.

Il y a beaucoup d'exemples : une famille d'accueil ASE soumise au secret professionnel, scolarise un enfant, elle ne peut pas répondre à l'école qui lui demande : « qui êtes-vous ? » « secret professionnel, je n'ai pas le droit de vous le dire ». Elle est obligée de donner des éléments, sinon comment voulez-vous que l'école scolarise l'enfant ? L'école demande : « à qui envoie t-on les billets d'absence ? Les parents ont-ils le droit de venir chercher l'enfant à l'école ? Etc. ». Donc elle va devoir partager, mais elle est protégée par la loi, puisqu'elle est soumise au secret professionnel, l'école ne l'est pas, elle va devoir partager, mais elle va fixer les limites.
Autre exemple : vous êtes assistant social, vous allez devant une commission d'attribution de logements, devant des bailleurs qui ne sont pas soumis au secret professionnel, si on vous pose des questions sur la situation familiale ou sociale de la personne, si vous dites, « secret professionnel je n'ai pas le droit de vous répondre », c'est réglé très vite ! Donc de toutes façons, on se retrouve à devoir partager sans être protégé par la loi pour pouvoir faire avancer les choses.
La première réponse est donc d'avoir une vraie réflexion à l'intérieur des institutions, qu'on n'a pas toujours pour des raisons d'urgence ou autres sur ces questions-là.

La deuxième réponse est dans l'accès au dossier : il y a une réponse légale, le droit de regard des usagers sur leurs dossiers. Le grand principe de la loi de 1978 est que pour toute

information collectée, ce n'est pas à l'usager de montrer qu'il n'est pas ce que l'on a écrit de lui, c'est à celui qui a écrit de justifier ce qu'il a écrit. Cela c'est un vrai outil juridique.
J'ai en tête une situation où une déléguée à la tutelle avait marqué dans un dossier : « alcoolique.. Et quand on l'a interrogée sur le bien fondé de cette mention, elle a dit : « à chaque fois qu'il venait me voir, il était en état d'ébriété ». Ce n'est quand même pas la même chose de marquer « en état d'ébriété » ou de marquer « alcoolique » ce qui est un diagnostic médical. Là l'usager a été extrêmement violent, en disant : « au nom de quoi avez-vous utilisé ce qualificatif, je vous demande de le retirer ». Ce n'est pas à l'usager de montrer qu'il n'est pas alcoolique, c'est à celui qui a écrit, qui a diagnostiqué, de justifier ses écrits.
Il y a donc un outil qui est extrêmement pertinent qui est la loi de 1978, l'accès au dossier, on doit rendre des comptes sur nos écrits.

L'accès aux propos oraux ne peut pas être proclamé. Je ne connais pas de choses qui soient aussi régulièrement violées que les informations couvertes par le secret professionnel. A chaque fois que deux professionnels échangent dans un couloir sur une situation, ils violent le secret professionnel, mais comment voulez-vous que l'usager le sache ? Il n'en sait rien dans l'essentiel des cas. Mais quand ce sont les dossiers, cette loi de 1978 est un outil important. Toute personne a droit à l'accès au dossier, mais est-ce pour autant dans les pratiques professionnelles ? On érige l'accès au dossier comme un objectif, cela c'est autre chose. Il y a aussi des équipes socio-éducatives qui disent aux personnes : « je vais pour mon métier constituer un dossier, sachez qu'il peut être consulté à tout moment », c'est poser l'accès au dossier comme un fait, pas simplement comme une obligation légale de plus.

Le droit rentre doucement dans le champ du social, je ne pense pas qu'il doit trop y rentrer. Dans le champ du médical, on s'est plaint de l'entrée du droit dans la médecine, avec des patients qui déposent plainte. Dans le social, il y a encore assez peu de plaignants. Peu de gens déposent plainte contre un service social. Cela viendra peut être, pour l'instant chaque année, on compte sur les doigts d'une main, les affaires où un usager de l'action sociale dépose plainte contre un service social.

Bruno PERCEBOIS
Je voudrais faire une remarque sur ton exposé Christophe, effectivement cela me parait important d'interroger les pratiques et tu l'as largement développé. Je pense qu'il faut aussi interroger et interpeller les dispositifs institutionnels, je veux dire que la question des difficultés, dans lesquelles les informations nominatives concernant des familles sont échangées entre professionnels, fait question et personne n'est véritablement « blanc » dans ce domaine. C'est vrai, on a tous échangé dans un couloir, mais on ne peut pas ignorer le fait que depuis quelques années on est confronté à une pression institutionnelle extrêmement forte, juridique dans les règlementations, également par les employeurs. Je veux bien entendre le droit à l'oubli, mais sur les dossiers qui sont dans les services sociaux, dans les fichiers ANIS et compagnie, je n'ai vu aucune règle passer. Je ne suis pas sûr que les règles sur l'archivage dans les services administratifs soient connues de tous et qu'elles soient clairement définies.

Je fais partie de ceux qui se sont bagarré contre la loi sur la prévention de la délinquance et je continue à me positionner en résistance à l'application de cette loi. Il faut rappeler que la loi dit autorisation, nous sommes autorisés à parler au Maire, mais dans la pratique ce n'est pas comme cela que cela se passe. C'est le Maire qui décroche le téléphone. Je crois qu'il faut rappeler que la loi n'autorise pas le Maire à interroger les professionnels. C'est un petit rempart mais quand même…

Tu rappelais l'épisode de l'amendement Braouzec, mais quand on lit le premier alinéa que tu as lu tout à l'heure, on ne sait pas pourquoi il faut informer le Maire. On nous dit qu'il faut informer le Maire, mais on ne sait pas pourquoi, il n'y a pas d'explicitation. C'est tout de même contradictoire avec toute une série de règlementations qui existent sur la charte des droits européens, la charte des droits de l'Homme, etc. Les échanges d'informations et le recueil d'informations ne sont possibles qu'à la condition que le motif soit justifié, validé, proportionné, etc. Or là, il n'y a absolument rien et ce n'est pas un hasard si les sénateurs ont fait sauter l'amendement Braouzec parce que si l'on met « action sociale du Maire », les travailleurs sociaux vont répondre que le Maire n'a pas de mission légale sociale, ce qui est la stricte vérité. Les Maires n'ont pas de missions sociales obligatoires, elles sont optionnelles.

Sur la loi protection de l'enfance, je te trouve un peu optimiste, car comment se décline aujourd'hui l'information préalable des familles ? La loi dit effectivement que nous sommes autorisés à échanger des informations, mais nous avons une cellule de recueil des informations préoccupantes dans ce département, qui a élaboré un formulaire qui s'appelle « demande de renseignements complémentaires ». Quand ils reçoivent un signalement, ils l'envoient aux travailleurs sociaux. La famille n'en est pas informée, car il y a un petit alinéa en bas de ce formulaire qui dit : réponse obligatoire sous 48 heures. Je pense que l'on va largement au-delà de l'application de la loi, et quand je dis qu'il y a une pression institutionnelle par rapport à la question du partage d'information, elle est là. Ce n'est pas une question de pratiques des professionnels qui ne sauraient pas exactement quoi faire. On est dans un cadre institutionnel qui ne facilite pas les choses, qui pousse à…

C'est vrai qu'aujourd'hui on a vraiment l'impression qu'il s'agit d'accumuler beaucoup d'informations. On voit partout fleurir des dossiers, des fichiers à tous les niveaux, accessibles de plus en plus aux autorités policières, c'est le décret du 29 octobre 2007. Il y a donc des aspects de contrôle social important, et c'est une question importante parce que si on entend la petite musique qui se joue aujourd'hui sur la question de l'action sociale, on est passé d'une situation où on avait affaire à des populations en difficulté, à une logique politique sur le thème, « nous avons affaire à des populations qui posent problèmes à la société ».
C'est la fameuse histoire des classes dangereuses qui revient et ce n'est pas un hasard si cette histoire de partage d'informations avec le Maire figure dans une loi sur la prévention de la délinquance.
Il y a une inscription des personnes en difficulté sociale comme étant des potentiels délinquants. Cela pose aussi l'autre question qui n'a pas été posée par Monsieur Maisondieu, c'est toute la question du dépistage et de la prévention parce que l'on voit aussi fleurir toute une série de formulaires, de questionnaires, remplis par n'importe qui, dans n'importe quelle condition, qui visent à chercher à identifier dans une population scolaire par exemple, des enfants qui auraient des problèmes et qu'il s'agirait de prendre en charge. On ne sait pas trop comment, ni pourquoi. C'est assez redoutable ce que l'on voit passer comme types de questionnaires.

Christophe DAADOUCH
Sur la loi elle-même sur la prévention de la délinquance, je partage ton point de vue sur l'essentiel. Cela dit, il y a une situation qui est une situation de droit. La loi est votée. J'entends assez régulièrement : « il faut l'abolir ». Oui d'accord, mais la loi est là, et même si l'on doit continuer à se battre pour contester cette philosophie, c'est la première fois qu'une loi, faite par un Ministre de l'Intérieur, définit l'action sociale.
Alors quel que soit le contenu, avant même de lire le texte, il y a un problème. Mais aujourd'hui la loi est là. Sur quelle stratégie la vider de son sens, comment utiliser le mot

« autorisé » plutôt « qu'obligé », etc. Si on est simplement dans le discours il faut la supprimer, malheureusement on va se retrouver en grande difficulté parce qu'elle risque de durer quelques temps !

Sur l'aspect protection de l'enfance, je suis moyennement d'accord avec ce que tu as dit. Dans toute politique sociale, il ne faut pas avoir la naïveté de croire qu'il n'y a pas de contrôle. Les libéraux nous présentent un monde idéal sans contrôle, où chacun fait ce qu'il veut. On ne peut pas avoir une politique volontariste et ambitieuse de protection de l'enfance sans repérage, contrôle, signalement, etc. Il faut savoir quel monde on veut ! Est-ce que l'on veut un monde libéral où chacun fait ce qu'il veut, y compris de son enfant ou est-ce que l'on veut avoir des politiques sociales, des politiques de santé publique ? La politique de santé publique va dire à un moment : « vous n'avez pas le droit de boire de l'alcool ou vous n'avez pas le droit de fumer dans tel ou tel endroit ». C'est de la contrainte.
On demande à l'Etat de nous protéger et en même temps on veut avoir des libertés individuelles. Donc je profite de cette loi pour dire qu'il n'y a pas de politique sociale ambitieuse, sans nécessairement un volet repérage, contrôle, c'est inéluctable, il faut faire attention à cet argument parce que les libéraux surfent là-dessus en disant : « laissez les tranquilles, c'est de la liberté individuelle ».
Une loi c'est quand même mieux que de laisser chaque Département faire ce qu'il veut, notamment sur le volet social.

Une participante
Je suis assistante sociale scolaire en Seine-Saint-Denis depuis le 1er septembre dernier, avec auparavant une expérience de cinq ans de secteur dans les Hauts de Seine.
Vous avez dit que le partage d'information nécessite tout d'abord d'admettre la spécificité de son partenaire en étant fort de son identité professionnelle. Effectivement j'ai remarqué qu'en secteur nous étions questionnés sur le secret professionnel, le partage d'informations, la discrétion professionnelle. Mais ce qui m'a vraiment interpellée, à ma 1ère entrée scolaire où j'ai été présentée par Monsieur le principal à mes collègues enseignants, à l'infirmière, au médecin scolaire, au conseiller d'orientation, au CPE, c'est de m'entendre dire : « Madame, nous sommes bien contents d'avoir une bonne assistante sociale au collège, car avec l'autre assistante sociale, nous n'arrivions pas à travailler, sous prétexte du fameux secret professionnel ».
C'est une entrée en matière qui m'a mise assez mal à l'aise, sachant que j'allais passer normalement toute l'année scolaire avec ces personnes et j'ai dû rappeler certains dispositifs légaux et aussi la déontologie que nous respectons en tant que travailleurs sociaux.

Bien sûr, j'essaie d'être forte de mon identité professionnelle, mais c'est très compliqué au quotidien, c'est d'autant plus compliqué qu'à l'inverse du secteur où nous sommes une équipe assez importante, là, on se retrouve seule sur le terrain et évidemment on ne peut pas aller dans le bureau de la collègue pour échanger sur une situation. Vous le disiez tout à l'heure, c'est de l'informel mais n'empêche qu'on échange et qu'on se soulage et on a le regard de l'autre sur ce qu'on fait, sur ce qu'on peut dire, ce que l'on peut écrire, etc.

La semaine dernière j'ai dû faire un signalement, j'en ai informé succinctement le principal, sans rentrer dans les détails car je pense que c'est important. Evidemment le principal, avec beaucoup de gentillesse, m'a dit : « est-ce que cela a un rapport avec ce qui s'est passé la semaine précédente où il y avait eu également un signalement pour la même famille ? Est-ce qu'il y a un lien avec les violences physiques ? » Je lui ai répondu « écoutez monsieur je vous

fais simplement part qu'un signalement a été fait, je ne vous en dirai pas plus ! » Evidemment quand je suis sortie du bureau, je pense qu'il attendait plus que cela.

Dans ces institutions, le compliqué est que bien souvent le principal, la secrétaire de direction, l'intendante, etc. en connaissent parfois plus que nous sur les situations des élèves qui sont là depuis 4 ans, moi j'arrive, donc effectivement il y a des situations que je ne connais pas.
C'est donc très compliqué dans cette institution de garder le secret, tout simplement.

Christophe DAADOUCH
Il y a un argument que j'utilise parfois à l'égard de l'Education Nationale : « c'est pour vous protéger qu'on ne vous en dit pas trop », parce qu'on a vu des cas où les enseignants se retrouvent avec des informations qu'ils voulaient avoir, mais le jour où ils les avaient, ils se retrouvaient eux-mêmes en grande difficulté. Par exemple, l'enseignant voulait savoir le motif de placement de tel gamin, le jour où on le leur dit, vous avez l'enseignant complètement tétanisé. Vous êtes des professionnels avertis et en quelque sorte aguerris à gérer ces situations, y compris à digérer des situations compliquées, eux pas nécessairement. L'enseignant était tétanisé face au gamin, parce qu'il connaissait son histoire, il n'arrivait plus à faire cours normalement, il le regardait comme un cas social, il surprotégeait l'enfant.
Dans le dispositif de réussite éducative sur les Hauts de Seine, on a mis les animateurs socioculturels dans les équipes pluridisciplinaires. Je les ai vus ensuite arriver à la Fédération des Centres Sociaux en me disant : « je ne voulais pas savoir ce que j'ai entendu dans les réunions ». Les animateurs connaissent les gamins depuis des années, ils les ont emmenés en séjour, etc., et ils culpabilisent car tout à coup ils entendent que le gamin a subi ceci ou cela, et ils ne sont pas prêts à subir cela. Ils culpabilisaient donc en pensant : « telle fois, j'ai été sévère avec lui, je l'ai disputé, je ne savais pas, etc. ». Et moi, tout à coup, j'étais un thérapeute en disant, « ne vous inquiétez pas, tant mieux si justement vous ne l'avez pas regardé comme un cas social ! »

Vous voyez la culpabilité et la souffrance que cela entraîne pour les professionnels quand ils ne sont pas habitués. Il faut donc leur dire : « c'est pour vous protéger que l'on ne vous donne pas toutes les informations ».

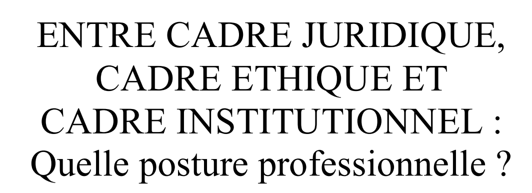
Une participante
Dans les établissements scolaires, c'est très compliqué, non pas du point de vue de l'assistante sociale, mais pour les parents d'élèves. Quand on assiste à des conseils de classes, le chef d'établissement demande avec beaucoup de pression, au délégué de classe de dire quels sont les élèves qui manifestent des comportements inacceptables. Il y a une obligation de parler des élèves à laquelle il est très difficile de se soustraire et quand les élèves disent : « oui mais nous sommes en danger si nous vous le rapportons », il leur est répondu : « ne vous inquiétez pas, « nous on va gérer ».
Il y a vraiment une réflexion importante à développer au sein des institutions scolaires, parce qu'on est dans le partage d'information, mais sans contrôle, sans rien.

Christophe DAADOUCH
Ils n'ont pas du tout de culture de la vie privée, ils ne sont pas formés pour cela, tout simplement. L'autre jour en IUFM, j'interrogeais l'exigence de connaissance de la profession des parents dans les fiches de rentrée scolaire. Je ne vois pas ce que le métier des parents a à voir, parce que du coup cela oblige les parents ou le gamin à se positionner sur des métiers qui peuvent être soit très valorisés, soit pas ». L'enfant va marquer : parents chômeurs, éboueurs, policiers, mais cela ne va pas être bien perçu par les copains !

Quand je remplis moi-même les papiers et que je marque « parent juriste », vous avez d'un seul coup des professeurs qui se disent qu'il ne faut pas faire de bêtises !.
Il n'y a pas de culture du respect de la vie privée, on a toujours demandé plus que de besoin et ce n'est pas prêt d'être réglé dans les IUFM, je crois que c'est un enjeu pour les années à venir.

Bénédicte MADELIN
Je voulais vous remercier. Vos deux interventions étaient effectivement tout à fait intéressantes et éclairantes. Ce que vous venez de dire pour l'Education Nationale vaut aussi pour les bailleurs sociaux, et dans beaucoup d'autres lieux où effectivement beaucoup d'informations sont demandées systématiquement, sans qu'elles n'aient la moindre raison d'être. Je crois que cela dépasse largement la question du secret professionnel.

Du côté de la politique de ville, donc des professionnels qui ne sont pas soumis au secret professionnel, je trouve que vous avez ouvert des pistes de travail, notamment en exigeant de se poser les quatre questions que vous avez indiquées. Souvent on se dit que c'est évident. Mais, je crois qu'à chaque fois qu'on se les repose, on avancera vers un meilleur travail ensemble, dans le respect de la dignité des personnes, de l'enfant ou de la famille, au profit de l'usager qui doit être associé.
Je crois, aussi bien du côté des équipes de réussite éducative, que des femmes relais médiatrices sociales et culturelles qui sont très souvent mises à contribution par les équipes de travail social, qu'il y aura une autre manière de se poser les questions et de travailler ensemble et cela je trouve que c'est vraiment une piste tout à fait intéressante. Je vous en remercie.



Présentation d'une situation sociale Collectif ESORS

I/ Cécile GAONAC'H
Service du Logement
Mairie

Place Jean Jaurès
93105 Montreuil Sous Bois Cedex

II/ Muriel BOMBARDI
Conseil Général
DPAS
Immeuble Pablo Picasso
Boite Postale n° 193
93006 Bobigny

III/ Myriem BOULABIZA
Femmes relais
ARIFA

Boite Postale n° 75
93370 Montfermeil

IV/ Isabelle GAUTIER
Assistante sociale scolaire
Collège T. Monod

5 Vieux chemin de Meaux
93220 Gagny

V/ Vanessa ATTIA
Coordinatrice du programme de réussite éducative
26 av. P. V. Couturier
93240 Stains

Christine GARCETTE
Comme je vous l'ai annoncé ce matin, la table ronde va débuter par la présentation d'une situation mise en scène bénévolement par le collectif ESORS.
ESORS (Et si on ré-enchantait le social ?) est un collectif de comédiens et travailleurs sociaux qui s'est constitué à l'issue du premier atelier d'écriture du CLICOSS. Nous avons depuis plusieurs fois travaillé ensemble.
ESORS a fait de nombreuses prestations ces dernières années, vous en avez la présentation dans votre dossier ainsi que leurs coordonnées[4] si vous avez envie de vous joindre à eux !

La situation qu'ils vont vous présenter a été conçue à partir d'éléments professionnels tirés d'une mesure d'ASLL (accompagnement social pour l'accès ou le maintien dans le logement). Plutôt que de vous lister toutes les questions qui peuvent se poser à cette occasion en matière de partage de l'information, il a été pris le parti de les mettre en scène, afin de servir de support à la table ronde qui suivra.
Place aux comédiens !

COLLECTIF ESORS

<u>LUCILLE</u> :*(s'installe seule à la table de conférence, face au public, elle regarde la salle, et parle quand elle se sent posée)*
Je m'appelle...Aude Lecoq
Je travaille depuis quelques années en tant qu'assistante sociale, au sein d'un service d'accompagnement social lié au logement en Seine-Saint-Denis.
Il est 18h, ce 12 Décembre 2008.
La température extérieure est de 5 degrés environ
Ma température intérieure fluctue en fonction de mon ressenti, en écrivant ce récit...
...et je questionne comme tous les soirs, le voyage singulier de ma vie professionnelle
Je viens de recevoir Madame Bâ.
Elle a refermé doucement l'espace de notre entretien, et je repense au chemin parcouru avec elle.
Je suis seule dans mon bureau, la lumière de ma lampe dessine un halo d'intimité et ce qui vient de se passer me ramène inévitablement à la question du secret ...
Je feuillette machinalement mon agenda comme pour me rassurer...Le 15 Décembre vers 13H30 je serai là où je suis, c'est à dire... maintenant, avec vous, et ce que j'ai à dire concerne mon cheminement autant que celui de Madame Bâ.
Alors voilà, ce que je vais vous raconter est somme toute banal, c'est à dire quotidien.
Ce qui m'anime c'est simplement... vous dire mon métier...mon métier

MUSIQUE - *Temps de silence* -

<u>LUCILLE</u> :*(se lève et se dirige en avant scène, pendant ce temps là les autres personnages s'installent à la table de conférence, Lucille attend qu'Anne, Marc, Isabelle et Charlotte soient assises devant leurs micros pour commencer à raconter l'histoire... Charlotte s'installe en extrême cour et pose de petits immeubles en carton devant le micro qu'elle arrange. Anne s'installe à côté d'elle et enfile son collier. Marie s'installe de l'autre côté de la place de Lucille et dépose sa cagette de mandarines qu'elle ordonne. Isabelle s'installe en extrême*

[4] Cf : coordonnées d'ESORS : 28 rue Letort 75018 Paris - ☎ 06 63 51 30 08 - 💻 collectifesors@free.fr – Site : http://collectifesors.canalblog.com

jardin, elle noue un ruban bleu blanc rouge autour du micro. Lucille en même temps lit son texte avec un micro baladeur en avant scène cour.

Madame Bâ a 35 ans, elle vit avec sa famille, c'est à dire son mari et ses trois enfants, dans un petit logement sans confort qui sera à terme détruit puisqu'un projet de rénovation urbaine est en cours sur son quartier.
Son fils aîné qui a 15 ans a été suivi par un éducateur il y a quelques années, aujourd'hui il a des difficultés scolaires qui préoccupent Madame.
Le cadet qui a 6 ans vient de rentrer au CP et en est très fier...
Quant à la petite dernière, que je vois souvent quand Madame Bâ vient en rendez-vous, elle semble apprécier du haut de ses 1an les balades en poussette...
Monsieur Bâ, lui je ne l'ai vu que de deux fois, et ce que je sais de lui c'est par Madame.
Depuis 6 mois j'accompagne Madame et sa famille afin de résoudre un endettement locatif et leur permettre d'être relogés dans de bonnes conditions.
Malgré les difficultés les choses avancent… et comme on dit dans le métier, la relation de confiance me semble posée...
Je ne suis pas sans savoir que pour Madame Bâ, la vie quotidienne est difficile...mais ce qui compte pour moi, c'est le relogement et il faut continuer pour y arriver...

LUCILLE RETOURNE S'ASSEOIR, LA MUSIQUE SHUNTE

Un jour, alors que j'étais en train de rédiger un rapport complexe, un appel téléphonique vint me perturber ...

ISABELLE :
- Allo ! Madame …Lecoq, je suis Madame Delteil, élue à la Santé.

LUCILLE :
- Bonjour Madame Delteil.

ISABELLE :
J'ai reçu à ma permanence une certaine Madame Bâ qui vous connaît je crois.
Ecoutez ! Je ne comprends pas !
Cette femme vit dans des conditions très difficiles, son logement est très vétuste et sa situation se dégrade.
Pourriez-vous m'expliquer pourquoi vous n'avez pas présenté sa candidature pour un relogement dans le cadre des personnes atteintes par le VIH puisqu'il existe un dispositif sur la ville à cet effet ?

LUCILLE :
Hum! Je connais bien les conditions de vie de Madame Bâ, mais je suis gênée par votre question. Euh ! Euh !

ISABELLE :
Ah ! J'espère que vous n'allez pas me dire que vous êtes soumise au secret professionnel, Madame Lecoq, car après tout si cette femme m'a parlé de sa situation, ce sont des secrets de Polichinelle!

LUCILLE :
- Là n'est pas la question et Madame Bâ a le droit de vous dire ce qu'elle veut ... nous ne sommes pas à la même place Madame, c'est tout...

Le reste de notre conversation est allé de malentendu en malentendu. Lorsque j'ai raccroché je ne savais plus où j'en étais. D'une part, parce que je m'étais sentie prise au dépourvu, d'autre part parce que j'ignorais la séropositivité de Madame Bâ.
Pourquoi Madame Bâ ne m'en avait-elle pas parlé alors que la relation d'aide pour moi me semblait … bien établie ?
Que faire d'une information qui ne m'était pas communiquée par Madame et qui avait des incidences sur mon accompagnement ?

Comment en parler à Madame Bâ ?
La convention dont parlait l'élue pouvait effectivement accélérer le relogement alors que la procédure de relogement sur laquelle je travaillais était plus longue.
Comment aider au mieux Madame, tout en respectant son droit de dire ce qu'elle veut où elle veut?
Afin de résoudre ce dilemme, je décidais d'en parler avec elle au prochain entretien

(Anne et Lucille se positionnent de profil, par rapport au public, face à face, avec leurs micros, et se parlent)
LUCILLE :
- Bonjour Madame Bâ, comment allez-vous?

ANNE :
- Bonjour Madame Lecoq ...Je vous ai apporté tous les papiers que vous m'avez demandés...j'ai peur de tout oublier en ce moment...y a des jours où ça va...et des jours où ça va pas...

LUCILLE :
- Peut-être qu'avant de parler des papiers on peut en parler...

ANNE :
- Ce qui compte surtout, c'est que je vois avec vous comment faire pour la dette, le reste ça peut attendre...

LUCILLE : *(avec tendresse)*
C'est sûr...? *(ANNE opine de la tête)* Moi, il y a quelque chose dont il faut que je vous parle... J'ai reçu un coup de fil de Madame Delteil concernant votre relogement...elle vous a parlé d'un dispositif particulier...

ANNE :
- Non, elle m'a juste dit qu'elle allait vous appeler...

LUCILLE :*(avec délicatesse)*
- Madame Delteil est élue à la santé, je suppose que c'est pour cette raison que vous avez souhaité la rencontrer...

ANNE :
- Non, c'est elle qui était de permanence ce jour là. On a parlé du quartier, de mon logement et puis de plein d'autres choses...*(silence)*...On fait comment pour la dette?

(ANNE et LUCILLE se repositionnent face au public)

LUCILLE :
Madame Bâ a mit fin à notre entretien un peu brutalement, après avoir abordé seulement ce pourquoi nous avions convenu de nous voir...
Malgré plusieurs propositions de rendez-vous, Madame ne reviendra pas...et je trouverai porte close lors d'une visite à domicile...

(LUCILLE défait sa queue de cheval comme si elle était plus à nu, elle passe la main dans ses cheveux...)

Cet état de fait m'inquiétait beaucoup car j'avais engagé un accompagnement par rapport à l'ensemble de la situation de la famille, tant sur le plan financier qu'éducatif et là les choses me semblaient bien compromises. Quand à l'objectif de relogement, qui était primordial, si je n'arrive pas à reprendre contact...(*soupir*)!

Quelques temps plus tard, alors que j'allais en visite sur le quartier, je rencontrais sur le marché Liliane Amat, femme relais que je connais bien,...

MARIE :*(Marie fait rouler sur la table quelques mandarines- Marie et LUCILLE se tournent de profil avec leurs micros- elles parlent)*
Bonjour Aude. Je suis contente de vous voir, il faut que je vous parle de Madame Bâ...ça va pas du tout...

LUCILLE :
Bonjour, Liliane. Vous pouvez m'en parler là, tout de suite maintenant...
(LUCILLE et MARIE rapprochent leurs chaises)

MARIE :
Ben oui, j'ai pas le temps de passer vous voir en ce moment...vous savez le petit de Madame Bâ,... enfin je veux dire le plus grand,... il a des soucis, d'abord il ne va pas tous les jours à l'école depuis quelques temps,... et en plus y a eu de la bagarre entre des jeunes du quartier, Samedi dernier, c'est allé loin, et le petit de Madame Bâ n'était pas le dernier... Elle ne sait plus quoi faire, Madame Bâ, et elle n'a pas le moral... Des fois j'ai l'impression qu'elle va tout laisser tomber. Vous la voyez en ce moment?

LUCILLE :
- Non je ne la vois pas, et pour ne rien vous cacher, ça m'inquiète beaucoup...d'ailleurs

MARIE :
- Ah! Et puis je sais pas si vous êtes au courant, mais suite au problème avec les jeunes, le Maire a demandé à la coordonnatrice de quartier d'organiser une réunion...il y aura plein de monde, je suis invitée, mais je nesais pas ce que je dois dire ou pas de ce que je sais...j'ai pas envie que les gosses ils aient des problèmes à cause de moi...et en même temps...y a beaucoup de violence ici...il faudrait pas que ça continue comme ça, c'est grave ce qui se passe...

(LUCILLE et Marie se repositionnent face public)

LUCILLE :
J'ai souri dans mon for intérieur, en me disant…: je ne suis pas la seule à avoir des soucis avec le partage de l'information !

Liliane et moi avons décidé ce jour là d'aller ensemble chez Madame Bâ au beau milieu des pommes des poires et des cris des marchands...!
- Mon questionnement restait toutefois présent :
 ° L'objectif de Liliane était que je revoie Madame Bâ
 ° Mon objectif était de reprendre contact avec Madame

Madame Bâ, quant à elle, était-elle sujet ou objet de la relation d'aide ? *(silence)* Ça ressemble à une bonne vieille question de diplôme d'état ça, non?

(LUCILLE se retourne vers ANNE puis vers MARIE, puis face au public)
Quoi qu'il en soit, Liliane m'avait proposé de revoir Madame Bâ, quand à moi j'avais essayé de l'éclairer sur « le dire...ou le taire... » Par rapport à la réunion.
C'est ça le terrain, comme on dit, ça vient toujours chatouiller la théorie sans prévenir...au nez et à la barbe de nos positionnements...
Avant la visite chez Madame Bâ, je dois bien vous l'avouer, j'avais quelques appréhensions, car je ne savais pas si nos niveaux d'informations respectives n'allaient pas s'entrechoquer… et puis...

MUSIQUE

LUCILLE, ANNE, MARIE pèlent ensemble les mandarines les échangent et les mangent, la musique shunte…)

LUCILLE *:(face public)*
Les choses se sont arrangées, nous avons parlé du quartier, de ce qui c'était passé, de son fils, de sa place de femme … et de mère…
A la fin de la visite son fils aîné est arrivé…et nous avons convenu de nous revoir Madame Bâ, lui et moi…
Ils ont accepté… ouf !
Sacrée Liliane, je devrais la surnommer « la femme qui tombe à pic ! »
Plus tard lors de cette visite, je leur ai proposé de contacter l'éducateur qui les avait accompagnés il y a quelques années et de l'associer.
Ils accepteront aussi…
Je ne savais pas si Liliane était au courant, et j'étais gênée de l'aborder là comme ça… Je ne sais pas ce que vous en pensez mais je crois que je n'avais pas le choix…la situation et le contexte le justifiaient…
En quittant le domicile de Madame Bâ ce jour là, je me sentais plus légère…
Ce ne fût que de courte durée… car le lendemain le responsable de la réussite éducative (qui n'était pas travailleur social) m'appelait pour savoir si le fils de Madame Bâ avait déjà bénéficié d'une mesure judiciaire !
Et une heure après on me téléphonait pour participer à la fameuse réunion avec les intervenants du quartier…que du bonheur !

Au cours des entretiens qui suivirent avec Madame Bâ, les questions de santé ne furent pas abordées…et l'analyse de la situation, pour moi restait partielle…
- Quel était le vécu de Madame… le vécu du couple et des enfants face à la maladie ?
- Le comportement de l'aîné était il en lien avec ça ou pas ?…autant de questions sans réponses…

Un an plus tard nous avions bien avancé cependant et la famille fût positionnée par le service logement dans le cadre du projet de rénovation urbaine pour une attribution de logement par l'OPHLM.
Suite à cette décision, je fus appelée un beau matin par la Responsable de la Commission d'Attribution.

CHARLOTTE :
Madame Lecoq, je me présente Sabrina DEVERS, Responsable des Attributions à l'office HLM.
Je me permets de vous appeler car la candidature de la famille Bâ va être présentée au même titre que 2 autres candidatures à la prochaine commission d'attribution.
Le logement sur lequel est positionné cette famille, est situé dans une cité pour laquelle la commission d'attribution reste vigilante en matière de peuplement.
En effet, dans la mesure où il s'agit d'un quartier sensible, il serait souhaitable à la demande des élus que les familles qui vont accéder, soient plutôt stables afin de ne pas concourir à renforcer la délinquance sur ce quartier.
Je souhaiterais savoir si vous pouvez nous adresser un rapport social détaillé concernant la situation de cette famille dans les plus brefs délais.

LUCILLE :
Bien écoutez ! Cela me parait difficile car les seuls rapports sociaux que je puisse produire dans ce cadre ne peuvent contenir que des éléments concernant les possibilités pour la famille d'honorer son loyer, donc je ne peux pas vraiment répondre à votre demande. Certes je peux comprendre la préoccupation des élus mais il m'est éthiquement impossible de répondre à leur attente.

CHARLOTTE :
Je suis un peu étonnée car nous avons déjà eu des rapports de travailleurs sociaux lors d'autres commissions et si vous ne produisez pas ce rapport la famille risque d'être désavantagée…

LUCILLE :
Autant vous dire que ce genre de conversation m'a laissé songeuse. Comment aujourd'hui protéger la vie privée… alors que les logements sont si rares. Il faut vous dire que lorsque j'écris un rapport social, je m'interroge toujours en le faisant car parfois je ne sais pas où vont mes écrits et s'ils sont consignés dans les procès verbaux.
En raccrochant le téléphone ce soir là, j'ai eu comme un petit goût amer dans la bouche car si je reste sur mon positionnement professionnel, la famille risque de se voir refuser un logement et si je cède, je mets un mouchoir sur mon éthique alors que nous en avons tant besoin par les temps qui courent… Ces temps de risque zéro, de toute transparence…

Finalement, Madame Bâ sera relogée 2 mois après cet échange téléphonique dans une autre cité.

Ce vendredi 12 Décembre, nous nous sommes rencontrées pour clore la mesure d'accompagnement social que nous avions engagée depuis 1 an et demi.
Alors nous avons parlé du nouveau quartier, des enfants, de l'avenir, de la dernière mission d'intérim de Monsieur Bâ… Et puis juste avant de refermer la porte, Madame Bâ m'a embrassée et m'a demandé si je voulais bien venir boire le café chez elle un de ces jours et puis elle m'a simplement dit :

ANNE :
Vous savez Madame Lecoq, j'ai quelque chose à vous dire : J'ai le sida depuis 5 ans et mon relogement est une des plus belles choses qui me soit arrivée depuis longtemps… Je sais que vous savez que j'ai le sida parce je crois qu'un jour vous avez essayé de m'en parler… Moi j'étais pas prête, parce que vous voyez, pendant des années à l'hôpital, chez mon médecin, quand j'ai accouché, j'étais d'abord une femme qui avait le sida, alors qu'avec vous j'étais quelqu'un comme tout le monde et ça, ça compte vous savez.

LUCILLE, ANNE, CHARLOTTE, ISABELLE, MARIE se lèvent

MUSIQUE

Passant en avant scène pour saluer… au moment où elles sont toutes positionnées, elles sortent des mandarines de leurs poches et les donnent au public.

Christine GARCETTE
Merci pour cette magnifique mise en scène d'une situation sociale qui introduit bien nos débats.
Puisqu'il s'agit maintenant de mettre en débat nos pratiques, on va procéder en plusieurs temps, d'abord demander à chaque intervenante de se présenter et de nous dire comment elle réagit à cette situation (les intervenantes ne l'ont pas vue avant). Elles nous diront ce qui fait écho dans ce qu'elles ont entendu ou vu par rapport à ce qu'elles connaissent, là où elles exercent, du partage d'information ? Qu'est-ce qui diffère, vous a choqué ou interpellé ? En une ou deux minutes, merci à chacune de nous dire à la fois qui vous êtes et comment vous réagissez.

Vanessa ATTIA
Bonjour à tous. Je suis la coordinatrice réussite éducative de la Ville de Stains.
Dans cette situation, ce qui fait écho, c'est la sollicitation du programme de réussite éducative pour les problèmes scolaires que rencontre l'aîné, le jeune garçon de 15 ans. Car il n'est pas rare que le collège interpelle le dispositif de réussite éducative pour de l'absentéisme ou pour des difficultés scolaires variées. Par contre, l'échange avec l'assistante sociale, qui s'occuperait d'une des problématiques de la famille, ne pourrait se faire qu'à partir du moment où nous aurions rencontré les parents et que ces derniers aient donné leur accord pour que l'on travaille ensemble pour essayer d'apporter une réponse aux problèmes qu'ils rencontrent et pour qu'on s'adresse aux autres personnes qu'ils connaissent, aux autres professionnels auxquels ils font appel, pour échanger des informations ensemble.

Myriem BOULABIZA
Je suis coordinatrice de l'ARIFA, l'association des femmes relais de Clichy-Sous-Bois/ Montfermeil.
C'est vrai que la situation qui vient d'être jouée devant nous m'a interpellée parce qu'on travaille dans les mêmes conditions. Nous voyons l'assistante sociale, soit à la demande des familles qui viennent nous voir, soit à la demande des assistantes sociales qui reçoivent les familles pour la 1ère fois.
Nous ne sommes pas tenues au secret professionnel, mais on respecte la vie privée des gens, ce que les gens viennent nous dire et ce que les gens veulent que l'on dise ou pas. Cela dépend de la personne, si elle a envie de se confier à l'assistante sociale et de tout lui dire.
On ne demande pas, dans notre travail d'intermédiaire et de relais entre les différents partenaires, à être au courant de tout ce qui se passe et de tout ce qui concerne les familles, parce que cela ne nous avance absolument en rien dans notre accompagnement. On ne travaille qu'avec ce que les familles veulent bien nous rapporter, veulent que l'on sache. C'est la même chose avec les partenaires.

Isabelle GAUTIER
Je suis assistante sociale scolaire dans un collège à Gagny.
Effectivement cette situation me renvoie en qualité de professionnelle, sur la fameuse question : que dire pour en faire quoi ? Dans cette situation, on évoque un collégien en grande difficulté. Il n'est pas fait mention d'assistante sociale scolaire. Cela aurait pu être le cas, je ne sais pas. A priori j'aurais pu me retrouver interpellée par une collègue de secteur qui à un moment donné s'inquiète, ou par une maman qui est inquiète pour son fils. Mais en même temps, je trouve le positionnement de la collègue du service logement tout à fait pertinent et respectueux de la dignité de la personne, en n'essayant pas à tout prix de percer pourquoi Madame ne s'est pas confiée sur sa maladie.

Cécile GAONAC'H
Je travaille au service logement de la Ville de Montreuil. Donc, je m'occupe d'attribution de logements sociaux et de la gestion de la demande.
Il y a deux choses qui m'interpellent un peu dans la situation qui a été jouée :

- d'une part le rôle de l'élu, qui a un certain poids politique, qui appelle directement l'assistante sociale sans passer par la hiérarchie. Je trouve qu'il peut y avoir une pression mise sur le travailleur social par une révélation qui lui est imposée par manque de culture de la confidentialité des informations données par les familles. C'est vrai que c'est un petit peu maladroit de la part de l'élu, d'une part d'appeler directement et en plus d'imposer comme cela une information que n'avait pas le travailleur social. Celui-ci doit ensuite gérer cette information comme il peut.
- D'autre part « la prise en otage » du travailleur social par la personne en charge des attributions en disant : « si la famille veut avoir le logement, il faudra que vous me donniez des informations sur la situation personnelle de la famille ». Je trouve que c'est un fonctionnement perverti de l'aide que peut apporter le travailleur social à la famille. Elle dit : « si vous voulez avoir le logement c'est donnant, donnant, il faudra que vous dévoiliez des informations qui sont personnelles et qui n'ont pas forcément à voir avec l'attribution d'un logement ».

Muriel BOMBARDI
Je suis assistante sociale à l'unité logement du Conseil Général.
Par rapport à la situation qui a été présentée, je comprends l'embarras de la collègue notamment par rapport à l'élu et au service d'attribution du logement. C'est vrai qu'il est compliqué de détenir une information que ne nous a pas donnée la personne dans le cadre de l'accompagnement social, sachant que là la porte d'entrée était une dette de loyer. Je pense que c'est effectivement important d'avancer avec la personne sur les problématiques qu'elle pose et pas trop aller de l'avant.
Par rapport aux commissions d'attribution, je peux dire que nous recevons les dossiers de labellisation pour les accords collectifs et on a parfois tendance à demander la suppression de certains éléments ou documents parce que cela nous paraît trop difficile, on ne voit pas trop ce que cela vient faire là et surtout on ne veut pas que cela desserve la famille.

Christine GARCETTE
Merci pour ces réactions. Nous allons maintenant vous demander de détailler ou d'exposer un peu plus, de la place qui est la vôtre, comment se pose la question du partage d'information ? Quels sont les points qui vous semblent importants à transmettre ? Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre institution ?

I/ Cécile GAONAC'H
Le questionnement sur le partage des informations entre professionnels a commencé pour moi au contact des travailleurs sociaux du Conseil Général. De par mes fonctions, je suis amenée à assister à des comités de pilotage dans des Résidences sociales. Un comité de pilotage s'occupe des admissions, du suivi des familles qui sont en Résidence sociale, et en cas de difficulté décide quelles mesures prendre vis-à-vis des familles.
Pendant ces Comités de pilotage, on entend des informations plus ou moins confidentielles concernant les familles. Comme je ne suis pas travailleur social, je n'ai pas eu de par ma formation cette culture de la confidentialité, mais c'est quelque chose que j'ai pu développer au contact des travailleurs sociaux avec qui je travaillais.

C'est vrai qu'on a eu souvent des discussions sur le partage des informations et afin de savoir quelles informations étaient nécessaires ou pas pour prendre des décisions d'admission ou de fin d'hébergement pour des familles.
On a été amené involontairement à entendre des informations confidentielles sur des familles, que l'on soit travailleurs sociaux ou pas, cela nous a posé des problèmes.
On s'est donc posé des questions sur comment essayer de faire pour que la Résidence puisse continuer à fonctionner et qu'on puisse prendre des décisions, sans pour autant avoir à connaître des informations qui ne sont pas indispensables par rapport aux familles.

C'est donc un questionnement qui est toujours en cours, qui n'a pas eu de solutions pour l'instant. On s'est notamment demandé si ce serait possible de séparer en deux temps les Comités de pilotage, c'est-à-dire un temps où les non travailleurs sociaux, les partenaires (la Préfecture, les collecteurs du 1 %, la ville) peuvent être présents et avoir le strict nécessaire d'information concernant les familles et participer aux principales décisions, mais que tout ce qui relève des informations personnelles et confidentielles sur la famille soit discuté uniquement entre travailleurs sociaux qui sont tous soumis au secret professionnel. Même si en tant que fonctionnaire, on peut avoir aussi un devoir de réserve.

Je voudrais conclure en disant que plus largement, cela peut être un peu difficile et créer un certain malaise d'entendre des informations médicales concernant les familles, qu'on n'a pas forcément à entendre.
Dans l'exemple de la pièce, se voir révéler qu'une personne est porteuse du VIH, cela n'apporte pas forcément quelque chose du point de vue de la gestion de la demande de logement et on n'a pas à connaître cette information.
La plupart du temps, cela se passe bien, mais c'est vrai que quand on est en rapport de confiance avec des travailleurs sociaux, on peut être amené à entendre des informations confidentielles sur des familles. Dans ces cas-là, on essaie de pratiquer l'autocensure et d'oublier ce que l'on a entendu.
Je me suis déjà vu poser mon stylo en réunion, quand on commençait à donner des informations confidentielles sur une famille, en me disant que je n'ai pas à écrire cela, car il ne faut pas laisser de traces parce que ce n'est pas mon travail, cela ne fait pas partie des informations que je dois avoir. C'est vrai que c'est quelque chose qui n'est pas forcément facile à faire en fonction de la personne que l'on a en face, y compris au niveau politique comme on le voyait dans la situation jouée, il y a des politiques qui peuvent s'immiscer dans la vie personnelle des familles et ce n'est pas forcément bénéfique.

II/ Muriel BOMBARDI

Je suis assistante sociale à l'Unité Logement Départementale du Conseil Général, je participe aux comités de pilotages des résidences sociales. Ces dernières proposent un logement temporaire, en théorie de 2 ans, à des personnes qui rencontrent des difficultés d'accès au logement et pour lesquelles un accompagnement social semble nécessaire avant de bénéficier d'un logement de droit commun.

Dans ces Comités de Pilotage sont présents :

- le chef de service de l'organisme chargé de l'Accompagnement Social Lié au Logement,
- voire un représentant du gestionnaire,
- le Travailleur Social chargé de l'Accompagnement Social Lié au Logement,
- la Responsable de Circonscription ou la Responsable Adjointe de la Circonscription de la Circonscription de Service Sociale du lieu de la Résidence Sociale,
- un représentant de la ville (service logement, maire adjoint chargé des affaires sociales…)

- un représentant du Service Social Département, Unité Logement.
- Et selon les Résidence Sociales : le conseiller social d'un bailleur, le collecteur 1%, la mission locale, le projet de ville RMI…

Il y a 2 sortes de Comités de Pilotage :
- Les Comités de Pilotage « admission » dont le rôle est d'étudier les candidatures présentées par le chargé d'Accompagnement Social Lié au Logement.
- Les Comités de Pilotage « suivi » qui étudient les situations des ménages dont la durée de séjour est supérieure à 24 mois ou pour lesquels des problèmes se posent.

En fonction des difficultés soulevées par le travailleur social, le Comité de Pilotage propose un axe de travail (tutelles aux prestations familiales, Accompagnement Social Lié au logement dédoublée si problème conjugal, orientation vers un service spécialisé, information « accès aux droits »…), envisage une orientation plus adaptée (centre mère/enfant, CHRS….). Il prolonge les contrats d'Accompagnement Social Lié au Logement comme il peut proposer un rendez-vous avec la chef de service et le Travailleur Social pour un entretien de cadrage, entériner une rupture d'Accompagnement Social Lié au Logement ou proposer une procédure d'expulsion.

Cela fait 3 ans que j'exerce cette fonction et je dois dire que je me pose un certain nombre de questions sur les informations échangées lors de ces réunions.

C'est avec des exemples que je vais illustrer mes interrogations :
Lors d'un Comité de Pilotage, nous avions à étudier la situation d'une famille en dépassement de séjour, qui n'adhérait plus depuis longtemps à l'Accompagnement Social Lié au Logement et dont une partie des enfants était placée.
La chef de service du prestataire d'Accompagnement Social Lié au Logement avait invité l'éducateur chargé du suivi des enfants, ce à quoi la Responsable Adjointe de Circonscription et moi-même étions opposées.
Il nous a livré de multiples détails sur les mauvais traitements subis par les enfants et face à notre objection, nous a dit que la famille savait qu'il viendrait parler de sa situation.
Une autre fois, on nous a parlé des multiples tentatives de suicide d'une résidente, ou d'une mère dont la fille placée en urgence l'accuse d'avoir voulu l'agresser avec une arme blanche.
Ou encore, il a pu être abordé la situation d'une femme dont on soupçonne qu'elle se prostitue.

Dans la majorité des Comités de Pilotage, nous avons le nom des résidents, je sais donc que Madame X se prostitue peut-être.
Et bien souvent, on m'a dit, quand j'ai mentionné qu'il y avait des choses que le Comité de Pilotage n'avait pas à connaître et encore moins les membres administratifs, qu'on avait confiance dans les membres du Comité de Pilotage.

Lorsque l'on dit avoir informé la famille du fait qu'on allait évoquer sa situation, on peut toutefois émettre des hypothèses, des questionnements, voire des jugements dont on n'a pas forcément discuté avec elle. Et puis, il me semble qu'en tant que professionnel, on a vraiment à s'interroger sur ce qui est nécessaire et utile de diffuser comme informations aux différentes instances.
Pour cette histoire de prostitution, on aurait pu l'aborder en Comité de Pilotage mais de façon anonyme en disant juste que l'on s'interroge à propos d'une résidente et vérifier si certains membres du Comité de Pilotage ont déjà fait des formations sur cette problématique,

connaissent des personnes ressources avec qui en discuter pour pouvoir l'aborder avec la personne en question.

On ne peut pas non plus tabler sur la confiance que l'on peut avoir les uns envers les autres, ce n'est pas un argument professionnel, savoir plus que le nécessaire n'apporte rien aux décisions que le Comité de Pilotage peut prendre et surtout il s'agit de l'intimité des familles et très honnêtement à plusieurs reprises, j'ai repensé à ce que Monsieur Maisondieu avait dit, il y a très longtemps lors d'une conférence au CLICOSS. J'espère ne pas trahir sa pensée mais je me souviens qu'il avait parlé de « viol en réunion » en parlant des RPP où des professionnels échangeaient de multiples informations alors que la personne avait pu choisir de parler d'une chose à la puéricultrice et pas à l'assistante sociale de secteur ou inversement.

Il me semble important de rappeler que « pour qu'une personne en difficulté accepte de partager « ses secrets » avec le professionnel qui la suit, il faut qu'elle soit assurée qu'en toutes circonstances, ses confidences ne seront pas dévoilées à un tiers et ne pourront être utilisées à d'autres fins que l'aide sollicitée. »
(cf Supplément ASH du 20 juin 2008 « le secret professionnel des travailleurs sociaux » que je recommande vivement sachant qu'il y a parfois confusion entre secret professionnel, devoir de confidentialité ou de discrétion).

Chaque membre du Comité de Pilotage est susceptible de prendre des notes sur les situations évoquées : le représentant de la ville, comme le collecteur 1%, le conseiller social du bailleur ou nous-mêmes. Et là aussi, il conviendrait de s'interroger sur ces écrits que l'on prend et qu'on laisse dans nos dossiers.
Je vous le dis parce que l'autre jour, j'ai croisé une collègue qui a repris un secteur où je travaillais. Elle se rendait en visite à domicile chez une femme avec qui j'avais réalisé un accompagnement très important et j'ai pris conscience que j'avais laissé des comptes-rendus d'entretien dans lesquels j'avais noté des révélations que Madame m'avait faites dans le cadre de notre relation de confiance et qu'elle n'avait peut-être pas envie d'aborder avec la collègue qui a pris la suite.

Quelques propositions par rapport aux comités de pilotage :
- Rendre anonyme les situations qui sont présentées
- Définir clairement la place et le rôle de chacun
- Scinder les Comités de Pilotage suivis (l'un avec tous les membres pour exposer brièvement les suivis, l'autre, uniquement composés de Travailleurs Sociaux), pour aborder les situations de façon plus approfondie sachant qu'il faudra malgré tout veiller aux éléments qu'on donne, utiles et nécessaires, pour les partenaires même s'ils sont Travailleurs Sociaux.
- Développer de lieux d'échanges entre travailleurs sociaux comme les groupes d'analyses des pratiques professionnelles.

D'une façon plus générale, et ça engage tant la citoyenne que la professionnelle que je suis, il me paraît encore plus indispensable aujourd'hui de veiller à notre déontologie, de réfléchir à nos pratiques et à notre positionnement, compte tenu de la promulgation de nombreuses lois répressives que nous subissons.

Par ailleurs, je profite de ce temps de parole pour dire ou rappeler combien il est important d'inviter les familles à faire des recours quand on leur refuse le droit aux prestations familiales parce que leurs enfants sont nés à l'étranger en entrés en France hors regroupement

familial. Le contentieux est simple, gratuit et les familles obtiennent systématiquement gain de cause au tribunal. AIDES a fait un kit qui explique bien ce droit avec des modèles de recours tout prêts.

III/ Myriem BOULABIZA

Nous recevons des familles qui viennent nous voir directement, étant donnée la situation géographique et la proximité de notre local. Nous sommes aussi invitées par les différents partenaires à assister aux entretiens quand il y a une difficulté de compréhension de la langue française ou une difficulté de repérage. Quand les professionnels nous invitent, on ne connaît pas les familles. On fait leur connaissance au moment de cet entretien.

Quand une famille vient me voir directement, j'encourage les personnes à aller vers l'assistante sociale et à prendre rendez-vous avec elle. Tout ce que je peux leur proposer ne sera pas forcément suffisant. Un professionnel, telle qu'une assistante sociale, peut leur proposer une aide plus importante.

Ensuite tout dépend de la personne : si pendant l'entretien, elle demande un accompagnement social, tout est relaté à l'assistante sociale avec son accord, sauf si la personne demande expressément à ne pas révéler certaines informations. Dans ce cas, je respecte sa décision. Mais si la personne ne fait pas cette demande d'accompagnement, je n'ai pas à en parler à une assistante sociale.

Par contre, quel que soit le professionnel, quand nous sommes invités et que nous rencontrons les personnes pour la 1ère fois dans le bureau pendant l'entretien, mon positionnement est différent. Mon travail se limite uniquement à de la traduction parce que je ne les connais pas, je ne sais pas quelle est leur demande. De temps en temps, il y a des personnes qui en profitent un peu parce que nous parlons la même langue et elles se retournent vers moi en disant : *« cela je te le dis en aparté, mais tu ne le dis pas au professionnel, je ne veux pas que tu le lui dises ».* Alors, je mets un terme en disant : *« on arrête, je dis tout ou je ne dis rien. Si tu as envie de me dire des choses, ce sera à l'extérieur du bureau, mais pas devant le professionnel ».* Ce n'est pas parce qu'elles ne parlent pas notre langue, qu'on doit se comporter de cette façon. S'il y a des choses qui doivent être tues, on en parlera à l'extérieur, mais pas là dans le bureau.

Il arrive que l'on suive des familles pendant des années. On fait un bout de chemin ensemble, on connaît pratiquement tout de leur vie. Les personnes viennent, nous racontent et reviennent à plusieurs reprises. De temps en temps, elles nous nomment comme personne référente auprès des différents partenaires.

Par exemple, si une personne va à la PMI, elle dit : « oui c'est Madame X, femme relais, qui vient avec moi d'habitude ou bien chez l'assistante scolaire ou l'assistante sociale de secteur ». Une fois, je travaillais très bien avec une assistante sociale et elle m'appelle en me disant : *« il y a une réunion pour telle famille que nous suivons ensemble, d'ailleurs je vous informe que si la dame vient vous voir avec un courrier, il faut lui expliquer pourquoi cette réunion a lieu ».* Effectivement, la dame est venue me voir quand elle a reçu le courrier et je lui ai répété ce qu'avait dit l'assistante sociale et je ne suis pas allée au-delà, parce que je n'ai pas le droit de dire autre chose. J'ai donc été invitée à cette réunion, on m'a demandé de parler de tout le travail que j'ai fait avec cette famille. Entre temps, la dame que je connaissais, m'avait dit : *« tout ce qui concerne les enfants, pas de soucis, de toute façon l'assistante sociale est au courant, mais ce qui me concerne et tout ce que l'assistante ne sait pas, je ne veux pas qu'on en parle pendant cette réunion. Il n'y a que toi qui le sait et cela doit rester entre nous deux ».*

J'ai respecté parfaitement mon engagement. Les différents professionnels qui étaient autour de la table m'ont posé des questions sur le travail effectué avec cette famille. À la fin quand j'ai terminé, on m'a gentiment remerciée en me disant : *« vous pouvez partir ».*
Cela ne m'a posé aucun problème d'être à cette réunion et de ne pas rester jusqu'au bout, parce que tout ce qui a pu se dire pendant cette réunion après mon départ ne m'intéressait pas et ne m'aurait pas fait avancer, ni travailler autrement. Toutes les informations que les professionnels qui sont tenus au secret gardent entre eux, n'influent en rien sur la continuité du travail que j'ai avec cette famille.

Christine GARCETTE
Vous dîtes que cela ne vous a pas gênée, mais comment avez-vous interprété qu'après vous avoir demandé beaucoup de choses, ils vous disent : « et bien maintenant au revoir ! »

Myriem BOULABIZA
Cela ne m'a pas gênée qu'on me dise au revoir, parce que j'estime, qu'ils ont des choses à dire entre eux, en tant que professionnels qui sont tenus au secret professionnel, que moi en tant que femme relais je n'ai pas besoin de savoir. En tant que médiatrice, cela ne m'amènera aucun plus pour continuer mon travail.

IV/ Isabelle GAUTIER
Dans le service social scolaire dans lequel j'interviens avec 150 collègues, on se pose cette question au quotidien.
Dans la mesure où même si le cadre de notre profession est bien posé, entre le Diplôme d'Etat, le Code de l'Education qui définit nos missions, le cadrage juridique très clair dans le Code de l'Action Sociale, dans le Code de la Famille, dans le Code Pénal, les dernières lois de protection de l'enfance, on se retrouve dans ce lot des personnels non enseignants qualifiés et reconnus, dont l'école s'est dotée pour amener les élèves vers la réussite, grâce à des regards croisés. On ne va pas le remettre en question ici. Je ne travaille pas au sein d'une équipe de travailleurs sociaux qui bénéficient du même cadre juridique dans l'établissement.
Cela m'amène donc chaque jour, au quotidien à me poser la question de la transmission de l'information. Je crois qu'on ne peut pas travailler dans un établissement scolaire du second degré sans se poser les questions : « quoi transmettre ? Dans quel objectif et comment associer le jeune et sa famille ?
Quoi transmette et dans quel objectif en se demandant l'utilité de ces informations et de la transmission des informations dont on serait détentrice, soit pour la poursuite de la scolarité, soit pour améliorer la situation du jeune dans l'école ou résoudre le problème que pose éventuellement ce jeune dans cette institution scolaire.
Il faut absolument que dans notre posture professionnelle, on soit à même de se poser déjà ces deux questions : quoi transmettre et dans quel objectif ? Surtout comment associer le jeune et sa famille parce que c'est une obligation que nous avons de par notre éthique, par notre code de déontologie et par la loi de mars 2007. Donc surtout, il faut informer les familles de ces échanges d'information. C'est très important.

Depuis l'introduction de notion de tutorat dans les établissements du secondaire, d'entretiens dans les établissements scolaires on entend le mot : « entretien ». Les chefs d'établissements, les conseillers principaux d'éducation mènent des entretiens. On a donc l'impression, qu'il suffit d'avoir un bureau et deux chaises pour que d'un seul coup, il y ait un cadre légal qui soit posé. Ce qui est complètement faux. Les familles ne sont absolument pas informées que lorsqu'elles rentrent dans un bureau où il y a une personne qui les attend et qui leur propose de mener un entretien, c'est quelque part, dans un cadre illégal.

On se rend compte que les familles ont envie que leurs enfants réussissent, au prix de beaucoup de choses, au prix même de détailler et de délivrer des tas de secrets.
Comme on l'a vu dans la mise en scène de la situation sociale, cette dame parlait de sa maladie à un élu, eh bien une maman d'élève va pouvoir être capable d'étaler sa vie en large, en long et en travers, avec des détails impressionnants à un chef d'établissement, qui n'est pas habilité, ni à recevoir, ni à faire quoi que ce soit des informations.
Je suis donc comme Monsieur Maisondieu, je suis en colère par rapport au secret, à la transmission du secret. Donc les familles qui ne peuvent pas faire autrement que d'entrer dans des circuits publics pour se faire aider, ne mesurent pas bien souvent qu'on est en train de bafouer leur dignité, parce qu'on ne pose aucun cadre.

Les chefs d'établissements scolaires ne disent jamais à une famille avant de les rencontrer, que l'entretien n'est soumis à aucun secret. Le minimum est le devoir de discrétion, le droit de réserve, mais qui n'est pas la même chose que le secret professionnel. Donc c'est très inquiétant. En même temps, tous les jours dans les établissements scolaires je tente et par moment c'est difficile, même pour moi qui ai 25 ans d'ancienneté, d'être garante du respect de la vie privée des jeunes et de leurs familles. Il faut rappeler la loi très régulièrement, c'est devenu une de mes missions très présentes, de régulièrement rétablir les choses, de renvoyer à l'un ou à l'autre. Pour des raisons d'aide, tout le monde se sent investi d'un rôle d'aide dans les établissements scolaires pour amener à la réussite.
Je pense qu'il y a aussi une pression hiérarchique, mais en même temps, je me retrouve à essayer de rappeler à chacun de tenir sa place, parce que très souvent une grande confusion règne et dans la confusion, mon observation est que les adolescents et leurs famille s'y perdent et cela accentue les phénomènes de violence car on est noyé en tant que professionnel du social scolaire dans cette masse d'adultes qui sont prêts à tout pour aider.
Je pense que cela doit être très valorisant d'aider, donc ils sont prêts à tout pour aider et les adolescents ne s'y retrouvent plus, leurs familles non plus. De plus dans l'établissement scolaire, se développe maintenant un phénomène que je trouve dommageable, c'est que les équipes enseignantes, les équipes éducatives au sens large, conseillers d'éducation, chef d'établissement, se sentent investis de mesure d'aides éducatives. Franchement on entend les mots suivi, entretien. Il y a un glissement, quelque chose qui est en train de se produire et il faudrait peut être que les accompagnements éducatifs puissent se faire à l'extérieur des établissements. Il faudrait que les équipes soient renforcées à l'extérieur, je me permets de le dire ici. Déjà il s'installe une stigmatisation d'une partie de la population qui ne peut pas échapper au système d'aides.
En service social scolaire, je pense que notre mission est d'être garant de la vie privée des élèves et de leurs familles.

Christine GARCETTE
Merci Isabelle. Pour être sûre que l'on vous ait compris sur la notion d'entretien ou d'accompagnement, ce sont des termes qui renvoient à quelque chose que l'on connaît en travail social mais en même temps, ce n'est pas l'apanage des travailleurs sociaux que de faire des entretiens. On peut faire des entretiens dans beaucoup de domaines. Ce que vous voulez dire, c'est que vous liez entretien et confidentialité, et cela ne semble pas être le cas dans ce cadre là ? On peut difficilement dire qu'il n'y a que les travailleurs sociaux qui peuvent faire des entretiens.

Isabelle GAUTIER
Tout à fait, les entretiens qui sont menés dans les établissements scolaires par les membres de l'équipe éducative se veulent d'une dimension très psychosociale, c'est-à-dire que l'on va se

permettre dans ces entretiens, de faire des orientations vers des équipes psy, on va poser des diagnostics.

Christine GARCETTE
C'est donc sur cette confusion des rôles et des genres que vous alertez. Vous disiez dans vos propos que c'est aussi au nom d'un principe de réussite (beaucoup de choses tournent autour de la réussite éducative), qu'on partage les informations, les uns et les autres.

Vanessa, vous êtes coordinatrice du programme de réussite éducative à Stains. Comment voyez-vous les choses ? Comment est-ce que cela se passe de votre point de vue, autour du partage d'informations ?

V/ Vanessa ATTIA
Déjà je voudrais expliquer le fonctionnement du programme de réussite éducative de Stains. Il a commencé par une année de diagnostic et une formation au secret partagé et à la confidentialité des différents partenaires, ce qui nous a permis d'élaborer une charte de confidentialité qui, certes ne viendra pas remplacer les questions à se poser : « qu'est-ce qu'on dit ? À qui ? Quel respect des jeunes et des familles dans les informations que l'on échange ? », mais qui a permis de s'assurer que nos plus proches partenaires partageaient un point de vue autour du secret partagé et sur le fait de ne pas forcément essayer de tout savoir sur la vie des gens que l'on rencontre. Echanger que ce qui est nécessaire pour proposer des pistes de travail ensemble.
Quelle est ma position dans ce programme ? J'ai deux types d'interactions sur le partage d'informations :

- Dans nos équipes pluridisciplinaires, il y a différents professionnels qui ne sont pas tous travailleurs sociaux, mais ils sont tous soumis à un cadre déontologique pour l'échange et le partage d'informations.

La personne de l'équipe permanente du programme de réussite éducative a rencontré la famille, et cette famille est d'accord pour nous rencontrer et pour qu'on puisse échanger sur les soucis qu'elle peut avoir, ses éventuelles difficultés, et si elle est d'accord, encore une fois, pour qu'on essaie de réfléchir ensemble à ce que l'on peut mettre en place et en l'avertissant de ce qui est échangé, sa situation sera présentée à une équipe pluridisciplinaire de façon anonyme.
Nous avons comme cadre, la charte de confidentialité et la présentation anonyme des situations, même si parfois cela m'a questionnée, de manière générale cela m'a paru suffisant

Christine GARCETTE
C'est systématique le fait que ce soit anonyme ?

Vanessa ATTIA
Oui, c'est systématique.

- Pour le 2ème élément, je rejoindrais beaucoup plus un certain nombre de questionnements et de craintes, parce qu'on est amené à échanger des informations avec les autres partenaires, scolaires ou par exemple un responsable d'un lieu municipal ou d'une association qui a peut-être fait orienter la famille auprès de nous.

A ce moment là, ce qui est dit et ce qui est échangé est plus flou. Effectivement, il y a des faits que nous ne sommes pas obligés de savoir sur cette personne. On peut donc se permettre de dire que cela ne nous intéresse pas pour le travail que l'on a à mener, c'est donc à questionner et à recadrer.

J'ai remarqué, en intervenant dans les collèges, qu'il fallait souvent remettre du cadre : tout d'abord, est-ce que l'assistante sociale est au courant de la situation ? Nous proposons en premier lieu que l'assistante sociale reçoive le jeune et sa famille et ensuite s'il n'y a pas de dispositif ou d'accompagnement qu'elle peut mettre en place, nous pourrons étudier ce que le programme de réussite éducative peut faire. On essaie d'être vigilant à ce que l'on ne se substitue pas à des aides qui existent déjà, mais qui sont oubliées ou mal utilisées. Dans l'urgence, on va penser à solliciter l'extérieur, plutôt que d'utiliser les personnes disponibles ayant de vraies compétences professionnelles exerçant à l'intérieur des collèges.

On participe à des commissions de suivis dans les collèges et selon ces derniers, il y a des configurations différentes. Nous sommes donc amenés à discuter de situations qui inquiètent le collège et ce n'est pas anonyme du tout. Parfois, on se rend compte qu'il y a un débordement dans ce qui est dit, dans la façon dont c'est dit. Il y a aussi parfois un jugement moral sur la famille qui ressort des différentes personnes qui sont autour de la table.
Il y a donc un vrai travail à faire de sensibilisation, de remise de cadre. Cela ne veut pas dire que l'on va former tout le monde à être assistante sociale ou psychologue, mais former les personnes selon leurs métiers.
Dans le contexte d'aujourd'hui si l'on est amené à échanger des informations, il faut le faire d'une manière correcte, qui respecte la dignité ou le non jugement des personnes, ce qui me semble important.

Bénédicte MADELIN
Est-ce que tu peux nous dire qui fait partie de cette commission de suivi ?

Vanessa ATTIA
Cela dépend des collèges. Mon collègue et moi-même avons trouvé que cela débordait quand l'assistante sociale, le conseiller, la conseillère d'orientation psychologue, ou l'équipe de prévention spécialisée ne pouvaient pas être présents, c'est-à-dire quand on se retrouve avec le CPE et le chef d'établissement, parfois des professeurs et les représentants du programme de réussite éducative. Ce qui paraît un peu particulier puisque dans d'autres collèges, il y a une autre organisation, une autre configuration où l'assistante sociale, le conseiller d'orientation psychologue, ces personnes internes au collège qui sans être sous la hiérarchie directe du principal sont importantes pour maintenir un cadre correct que le programme de réussite éducative n'est pas légitime à mettre. C'est compliqué pour une équipe permanente de programme de réussite éducative de poser un cadre à un chef d'établissement.

Christine GARCETTE
Est-ce qu'il y a des règles de fonctionnement très différentes d'un programme de réussite éducative à un autre, par exemple sur la question des situations anonymes dont vous parliez ? Est-ce le cas dans tous les programmes de réussite éducative ?

Vanessa ATTIA
A ma connaissance oui. On me fait signe que non, donc apparemment non.

Christine GARCETTE
Bénédicte, vous animez à Profession Banlieue un groupe de travail autour des programmes de réussite éducative, est-ce une question qui a été traitée à l'intérieur de ce groupe ?

Bénédicte MADELIN
Ce sont des questions qui ont été traitées, aussi je vais donner la parole à Olivia Maire, puisqu'à la dernière réunion du groupe de travail des référents, cette question a été largement abordée, justement de la relation avec les assistants de service social des établissements scolaires.

Olivia MAIRE
Nous avons eu une réunion avec les référentes de parcours de réussite éducative. Effectivement on avait au début de ce groupe de travail, imaginé qu'on allait s'interroger sur la question du partage d'informations et cela ne semblait pas poser de problèmes. Ce groupe a démarré il y a six mois, les équipes commencent à bien prendre leurs marques, les pratiques évoluent.
Maintenant seulement se pose la question du partage de l'information. Elles sont en train de se dire qu'il faut revoir la composition de ces équipes pluridisciplinaires et les organiser différemment, car lors de ces réunions on analyse les situations. Pendant ce temps de réflexion autour des situations, on n'entre pas trop en profondeur dans la problématique de la famille, car il faudrait que ce temps d'analyses se fasse vraiment avec des professionnels soumis au secret professionnel et qu'il y ait un autre temps avec des équipes plus larges où on en reste à des informations « très soft ». C'est une réflexion qui est en cours. Je pense donc que ce soit au sein de Profession Banlieue ou au sein des équipes, cela va remonter et c'est quelque chose qui va être pris en considération dans les mois à venir.

Bénédicte MADELIN
Il est d'ailleurs intéressant de noter que majoritairement dans les équipes de réussite éducative, les référents, qui sont directement positionnés sur le suivi individualisé du parcours de l'enfant et de sa famille, sont des assistants de service social. Cela correspond à la fonction qui leur est assignée, mais aussi dans une démarche de pouvoir mieux travailler avec les travailleurs sociaux de secteur ou avec les travailleurs sociaux de l'Education Nationale. C'est un choix qui a été fait très majoritairement en Seine-Saint-Denis par les équipes de réussite éducative.

Vanessa ATTIA
Je voudrais préciser que pendant ces réunions avec l'équipe pluridisciplinaire à Stains, on essaie avec les regards croisés des différents professionnels, pas forcément travailleurs sociaux, d'élaborer un point de vue partagé possible entre ce que l'on va pouvoir mettre en place et proposer à cette famille, au regard de ce qu'elle nous a dit, de ses attentes et de ses besoins, entre l'école, la famille et les loisirs.

Je ne vous dis pas que parfois on ne s'égare pas, mais notre objectif quand on parle d'une situation, ce n'est pas de la dépouiller, de l'autopsier pour mettre à jour ou à nu tout ce qu'on pense, qu'on peut interpréter, qui cause les difficultés, mais bien d'avancer. On part d'aujourd'hui et on essaie d'aller vers demain : demain, c'est par exemple pour cet enfant, mettre en place un lien avec le service enfance parce qu'il ne fréquente pas de centre de loisirs et qu'on a besoin d'un accompagnement physique, pour que la maman puisse aller faire ses papiers, etc., qu'il se mette en lien avec son assistante sociale éventuellement et puis en attendant que cela se fasse, on peut proposer peut être l'atelier musique dans le cadre du programme de réussite éducative. Cela fera déjà une 1ère activité culturelle, une 1ère possibilité de rencontrer, de travailler un peu plus en profondeur avec la famille. Puis par rapport au fait qu'il y ait un besoin de parler, d'être écouté, un atelier animé par un psychologue qui ne va pas chercher à être thérapeutique, mais qui va laisser l'enfant s'exprimer. Le but est plutôt

cela et comment on fait le retour à l'école et quel lien on recherche avec l'école aussi. Il s'agit d'interroger comment on fait fonctionner les trois pôles de la vie d'un enfant ensemble, famille, école et extérieur, plutôt que de fouiller dans les difficultés de la famille.

Christine GARCETTE
Je suis ravie d'entendre qu'il y a effectivement des réflexions qui avancent. J'entends aussi dans les propos des uns et des autres, une plus grande prise en compte ou en considération de cette nécessité de confidentialité, d'éviter la confusion des rôles.
En même temps, très honnêtement ce n'est pas ce qu'on entend sur le terrain où il y a quand même beaucoup de crispations, beaucoup de réticences.
Isabelle, vous disiez, « il faut que je sois garante ou que je rappelle la loi », mais à quel prix ? On est très souvent mal vu de tenir ce rôle-là. Sur ce point, comment est-ce que les autres réagissent quand, au sein de votre établissement, vous rappelez un certain nombre de règles ? Quand vous dites vous-même que vous ne pouvez pas partager un certain nombre de choses ? Est-ce bien vu, ce genre de choses ?

Isabelle GAUTIER
C'est complexe. Je pense qu'il faut être très sûre de son identité professionnelle. Il faut être soi-même très au clair aussi avec ses missions. On ne se fait pas que des amis dans les établissements scolaires, mais on n'est pas là pour cela non plus. Il faut user de diplomatie. Je pense que cela s'apprend. Il faut effectivement associer les personnes qui sont désireuses d'agir pour le bien des jeunes, car c'est vrai qu'il ne faut pas perdre cela de vue non plus, je veux dire qu'il y a des débordements mais très souvent l'objectif, est la réussite.
Parfois c'est la réussite, mais dans les établissements scolaires on a aussi envie qu'un établissement soit plus sécurisé. Parmi nos missions, il y a celle d'aider à la sécurité intérieure des établissements, c'est une nouvelle mission. Donc on se retrouve à être dans des postures très peu agréables. En même temps, je suis depuis trois ans dans le même établissement, cela porte ses fruits, mais c'est long. Cela demande d'avoir une espèce de régularité de posture, de ne pas trop sortir de cela, de savoir aussi donner un peu, parce qu'effectivement les adultes de l'établissement en savent beaucoup plus que moi, en tant qu'assistante sociale. Mais savoir rebondir par rapport à cela, s'apprend.

Je pense que je ne perds pas de vue que je suis là pour les élèves et leurs familles. Ce qui m'importe c'est qu'un lien de confiance soit maintenu avec les élèves d'abord, et avec leurs familles ensuite.

Effectivement cela a créé des hostilités. On m'a déjà fait la tête pendant trois mois, parce que j'avais osé dire au chef d'établissement qu'il n'était pas à sa place. Il faut savoir le dire, prendre le risque, mais d'après mon expérience c'est payant. C'est comme cela qu'on a le respect du reste de l'équipe et surtout des élèves. Le plus important est que la porte soit ouverte et que mon bureau, comme celui de l'infirmière, celui de la conseillère d'orientation psychologue, soit ouvert et quand la porte se referme c'est un cadre bien clair effectivement sous le sceau du secret et non pas de la confidentialité pure.

Je me présente dans chaque classe de sixième en début d'année et j'insiste très fort sur le cadre de mon métier, on en parle pendant une heure et effectivement j'aborde cela pour bien définir ma place dans l'établissement. C'est au nom de cette place, que je peux ensuite dire en face à l'autre qu'il déborde.

Christine GARCETTE
Est-ce qu'il n'y a pas une difficulté aussi Muriel et Cécile, du fait que les familles ont l'impression que plus elles en disent d'elles-mêmes et plus elles auront de chances d'être aidées , On entend souvent dire notamment que pour avoir un logement, on a intérêt à en dire beaucoup si on veut pouvoir obtenir des choses que les autres n'auront pas. Est-ce qu'il n'y a pas aussi ce souci là de pouvoir dire à un certain moment aux familles elles-mêmes, qu'elles n'ont pas à donner autant d'informations sur leurs vies privées ? Est-ce que c'est quelque chose que vous avez rencontré et comment voyez-vous cette question ? En fait tout le monde pense bien faire, sauf qu'on en rajoute au fur et à mesure et que cela finit par déraper complètement. On est dans un contexte de société où on a l'impression qu'il faut en dire beaucoup pour pouvoir être entendu ?

Muriel BOMBARDI
C'est vrai que par rapport à la pénurie de logements, j'imagine qu'effectivement les personnes vont avoir tendance à dire plein de choses pour faire avancer leur dossier. Mais c'est à nous, en tant que professionnels de recadrer les choses. D'abord parce qu'il y a des choses qui peuvent desservir, comme parler du suivi de ses enfants dans le cadre d'une mesure judiciaire, pour un bailleur je ne suis pas sûre que ce soit très positif. Je vais vous donner deux exemples, dans l'un, on nous précisait dans l'évaluation que Madame était « O positive » et on nous expliquait aussi que sa fille avait eu une intervention parce qu'elle était hermaphrodite, et on nous joignait le bulletin opératoire. J'imagine que c'est la famille qui l'a fourni, mais c'est à nous professionnels de stopper des choses.
Une autre fois, pour un dossier de « labellisation accord collectif », on nous expliquait dans l'évaluation que la grand-mère avait en charge ses petits enfants, ce qui était bien, sauf qu'on nous joignait un jugement du juge des enfants qui précisait que la mère avait essayé de tuer son enfant. Donc, nous sommes extrêmement vigilants par rapport à cela. J'imagine que la famille a dû fournir le jugement, mais c'est à nous d'expliquer à la famille que tout n'est pas bon à divulguer.

Cécile GAONAC'H
Je participe aux commissions d'attribution et c'est vrai que la capacité à sensibiliser les membres de la commission d'attribution avec une histoire soit sordide, soit terrible, peut malheureusement aider la famille à avoir le logement.
C'est aux professionnels en charge des dossiers, que ce soit au niveau du travailleur social ou au niveau du service en charge de présenter les dossiers, de dire : « cela n'a rien à faire dans le dossier, donc on ne le présentera pas ».
Les membres des commissions d'attribution sont des êtres humains et peuvent être touchés par une situation particulièrement terrible.

Bénédicte MADELIN
Qu'est-ce que vous pensez de la proposition de Christophe Daadouch, de présenter des dossiers anonymisés ?

Cécile GAONAC'H
Cela pourrait être une solution, d'ailleurs cela avait été proposé pour l'embauche.

Bénédicte MADELIN
Oui, cela avait été proposé dans le cadre de l'embauche, pour la lutte contre les discriminations, ce qui est tout à fait autre chose. Là, c'est un dossier de demande de

logement, après tout quelle est l'importance de savoir si la personne s'appelle : Madelin ou Gaonac'h ?

Cécile GAONAC'H
Effectivement, cela se pourrait, mais je pense qu'il y aurait une hostilité de la part des élus qui ont rencontré les familles qui diraient : « Madame X, je m'en souviens, je l'ai rencontrée, c'est une famille bien, il faut l'aider, etc. ». Il y a la dimension humaine qui disparaît mais objectivement on se dit que ce serait mieux, il y aurait un traitement plus équitable des situations des familles. En même temps je pense qu'il pourrait y avoir des résistances de la part des élus.

Christine GARCETTE
C'est peut être à discuter, parce que je ne pense pas que la dimension humaine disparaîtrait, ce serait simplement parler d'une situation et non pas d'une personne.

DEBAT

Christophe DAADOUCH

Sur le dispositif de réussite éducative, j'ai entendu un modèle idéal type qui est à mon avis un peu idyllique. C'est peut être la situation que vous décrivez d'une ville ou d'un département, mais le dispositif n'est pas aussi simple sur le terrain des vies privées des personnes sur l'ensemble du territoire. Tout simplement parce qu'il y a « deux vers dans la pomme » du dispositif de réussite éducative :

- Le 1er ver est qu'on ne définit pas le public cible dans la loi. On ne définit pas qui relève du dispositif de réussite éducative.

On dit, cela s'adresse aux gamins de 3 à 16 ans qui habitent prioritairement en zone sensible. Il faut attendre des circulaires ministérielles, d'ailleurs c'est amusant, c'est assez symptomatique, dans votre charte vous citez ce qui est prétendument la loi et qui en vérité est la note de cadrage, ce qui n'est pas la même chose. La loi ne dit pas qui l'on vise, quel est le public. Le problème ensuite est de définir les informations nécessaires : de quoi avons-nous besoin dans la réussite éducative si la loi ne nous dit pas quel est le public cible qui relève du dispositif ?

On sait a contrario qui n'en relève pas, mais pas qui en relève. On sait qu'il ne s'agit pas seulement des difficultés scolaires, parce que sans cela il relève du programme personnalisé de réussite éducative (PPRE). C'est l'Education Nationale qui a inventé cela. Par ailleurs ce ne sont pas des enfants en danger, ce ne sont pas de graves cas sociaux, parce qu'ils relèvent du droit commun.

Donc, ils sont quelque part entre les deux et on laisse à chaque commune le soin de définir le public cible. Ensuite, allez définir les informations dont on a besoin si la loi ne définit pas les conditions d'ouverture d'un droit !

- Le 2ème ver est dans les profils de poste, parce que vous avez dit majoritairement qu'il s'agit de travailleurs sociaux, mais j'ai quand même une autre expérience.

J'ai vu dans les communes des recrutements qui n'étaient pas des professionnels de l'action sociale. J'ai formé moi-même des gens qui étaient sur une grande ville des Hauts de Seine, comme l'ancien receveur des marchés municipaux qui venait d'être nommé sur le programme de réussite éducative ou sur une autre commune, l'ancien responsable de la police municipale. Le problème est que dans la loi, on n'a aucune exigence. Si on avait posé comme exigence que le professionnel pour coordonner les informations des familles est lui-même soumis au secret professionnel, soit par la mission qui lui est donnée par la loi, soit par le métier, un profil de poste en disant simplement travailleur social diplômé, je n'aurais pas les inquiétudes que j'ai quand je vois concrètement à qui on a confié ces missions dans certaines communes. En vérité, cela s'est passé souvent dans un 2ème temps, c'est-à-dire que dans le 1er temps on recrutait quelqu'un qui était de la municipalité, qu'on ne savait pas trop où mettre, et puis il y a eu des résistances des travailleurs sociaux diplômés, qui ont dit : « on ne va pas échanger avec quelqu'un qui était responsable du marché municipal, des informations sur les familles ».

Donc le dispositif ne cible pas le public et ne définit pas les profils de poste dans la loi. Je ne mets pas en cause le professionnalisme des gens, je dis qu'il aurait été plus simple si la loi avait verrouillé le recrutement. A défaut de verrous dans la loi, on essaie d'en inventer, qu'on appellera charte éthique, etc., mais la loi a laissé une grande latitude à toutes les pratiques et dérives possibles.

Entre le devoir de taire ou de parler, il y a quand même une posture professionnelle. Alors je parle de ma place extérieure, mais il y a beaucoup de situations où en vérité vous êtes dans une situation intermédiaire où vous invitez la famille elle-même à partager : « vous me dites cela à moi, je ne suis peut être pas la bonne personne, mais avant de partager avec le collègue,

je vous invite à prendre accroche, et c'est vrai, y compris sur des situations qui peuvent être des situations violentes. Je ne vais pas signaler la situation, mais je vous invite à déposer plainte ». Il y a tout un travail socio-éducatif quelque part entre le taire ou le dire, c'est inviter la personne elle-même et cela s'appelle aussi la responsabilité de l'usager, inviter la personne elle-même à parler.
Mais on ne peut pas rester dans le dire ou le signaler, il y a aussi toute une série de protocoles socio-éducatifs d'accompagnement et d'invitation à parler.
Je voulais vraiment ajouter cela parce qu'il y a quand même ce postulat-là qui est une réponse à une série de situations.

Une participante
Je suis assistante sociale scolaire à Pantin. Ce qui me gêne un peu, c'est que j'ai l'impression que d'un côté il y a les professionnels qualifiés, certifiés qui sont soumis au secret professionnel encadré et de l'autre côté ce que l'on appelle les nouveaux professionnels.
Quand on dit : « parler pour quoi faire », je pense que les assistantes sociales de secteur, de l'Education Nationale, des services spécialisés ont une mission. Dans les autres interventions je n'ai pas tellement entendu vers quoi vous accompagnez, ce que vous faites, etc. mais je pense que ce travail, les travailleurs sociaux dits traditionnels le faisaient et le font encore.
Je pense que de plus en plus on ajoute de la confusion dans les familles. Par exemple, quand il y a un élève en difficulté est-ce qu'il faut le présenter au programme de réussite éducatif ? Est-ce qu'on le présente à la circonscription ? On parle de tout cela, sans tenir compte du contexte du 93 où on est quand même très habitué à se parler, à faire des réunions pluri - professionnelles, à parler avec des éducateurs qui ont des mandats de protection de l'enfance, avec des éducateurs qui ont des mandats de justice, des gens qui sont mandatés.
Par rapport à la protection des jeunes majeurs dans le département, cela n'intéresse personne, ni à l'intérieur, ni à l'extérieur de l'école. Donc, il y a donc toute une partie de la population qu'on évacue complètement de ces dispositifs.

Ma question est : en quoi ces chartes de confidentialité vont m'obliger à dire quoi que ce soit au chef d'établissement, à qui que ce soit, si je ne sais pas pourquoi faire et dans l'intérêt de qui ? Est-ce que c'est l'intérêt des institutions ? Il y a des dispositifs dans lesquels on veut faire rentrer des familles et on ne fait plus d'accompagnement social. Ce sont toutes ces questions que je voudrais bien que l'on se repose ensemble.

Une participante
Je suis assistante sociale dans un dispositif de réussite éducative. Je tiens à cette dénomination. C'est vrai que je fais partie du groupe de travail à Profession Banlieue dans lequel on a beaucoup travaillé sur la notion de référent de parcours, d'assistante sociale référente parcours, travailleur social référent de parcours. Nous avons eu beaucoup d'échanges sur la façon dont on se présente et je tiens à la dénomination assistante sociale de réussite éducative. Pour les professionnels de l'Éducation Nationale avec qui je suis amenée à travailler et pour les familles, « assistante sociale » a un sens et notamment pour cette notion de secret professionnel. Les personnes savent ce que cela veut dire, alors qu'effectivement référent de parcours, on ne sait pas bien ce que cela veut dire.

Quand on a commencé à parler de chartes de confidentialité, etc., on ne se sentait pas très concerné parce qu'en fait notre métier d'assistante sociale nous protège avant tout et on fait surtout référence à cela. C'est vrai que la charte de confidentialité était là pour les autres, mais pour nous, elle n'avait pas grand sens. Chemin faisant, l'équipe pluridisciplinaire s'est mise

en place. Et dans celle-ci, il y a effectivement des personnes qui ne sont pas soumises au secret professionnel et on se rend compte qu'il faut vraiment être très vigilant.

Les situations sont présentées de façon anonyme et l'on tient à l'anonymat, mais c'est compliqué quand on parle d'une situation très complexe : je pense, par exemple, à des situations d'enfants déscolarisés dont les professionnels de l'Education Nationale ont entendu parler ; dans ce cas, il faut vraiment faire très attention.
Actuellement, ce sujet fait partie de nos réflexions ; mais je constate que dans les écoles maternelles et élémentaires, les personnes parlent facilement parce que c'est un lieu ouvert. Ce n'est pas dans une volonté de faire mal, mais il est vrai que les enseignants sont parfois encombrés par tout ce qu'on leur dit. Souvent ils sont soulagés quand ils savent que nous intervenons dans la situation et ils ne veulent plus en entendre parler. J'essaie de leur en dire le moins possible, je leur demande de reprendre l'élève en tant qu'élève et pas en tant qu'élève issu d'une famille avec des problèmes, etc., mais qu'ils aient simplement l'œil sur cet enfant qui est un élève dans l'école et nous sommes là pour accompagner les familles et travailler avec elles.
Mais en tout cas, nous cherchons à ce qu'il n'y ait pas de stigmatisation, car c'est important.

Une participante
Je suis assistante sociale de la CAF de la Seine-Saint-Denis. Je voulais parler de ma posture, à savoir qu'il faut régulièrement, dans le cadre de mes fonctions, inviter la famille à donner les informations administratives. Même quand on passe par l'assistante sociale, ce n'est pas à nous, qui sommes au sein même de l'institution sécurité sociale, à donner des informations que nous livre la personne.
Je suis régulièrement amenée à dire à la personne, « allez directement au service administratif de la CAF, dire ce que vous venez de me dire ». On est continuellement confronté à cet aspect. Donc le positionnement est très clair, il faut scinder en deux la confidentialité que la famille veut bien nous donner et la partie purement législative. On invite donc régulièrement les personnes à faire la distinction.

Une participante
Je travaille en scolaire à Bondy. Concernant le programme de réussite éducative, je voulais savoir comment on demande l'accord aux familles ? Est-ce qu'elles savent avant d'arriver à vous, qu'elles vous ont été signalées ? Qu'est-ce que cela veut dire être d'accord, et si elles ne sont pas d'accord, qu'est-ce qu'elles deviennent ?
L'intervention de ma collègue sur le scolaire était un peu pessimiste, je voudrais témoigner que dans de nombreux établissements scolaires de Seine-Saint-Denis, c'est vrai que tous les enfants et tous les parents ne sont pas égaux, face à l'ensemble du personnel qui travaille dans les établissements scolaires.
Je peux personnellement témoigner que dans l'établissement où je travaille il y a vraiment une volonté de respecter l'autre, enfant, parent et autres professionnels. Si je m'appuie sur l'accueil qui m'a été réservé, quand je suis arrivée, j'ai eu l'impression que l'équipe médico-sociale était au complet, cela rassurait. Donc, à condition que l'on soit à l'aise en tant que médico-sociaux, le reste du personnel allait pouvoir travailler tranquille, parce qu'on prenait en charge une partie du travail auquel ils n'allaient pas avoir à être confrontés.

Vanessa ATTIA
Pour la question du 1er contact avec les familles, ce sont différentes personnes, différents acteurs éducatifs qui peuvent proposer aux familles de rencontrer l'équipe permanente du programme de réussite éducative, à savoir mon collègue ou moi-même.

C'est une personne qui travaille dans l'école, le collège, dans un service jeunesse, dans une association, qui va proposer à la famille, au vu de ce que la famille a pu lui confier, lui dire de ses difficultés, de solliciter le programme de réussite éducative, pour voir ce qui peut être construit, proposé à l'extérieur du temps scolaire et en lien avec l'école. Cette personne sera le relais entre la famille et le PRE.
La famille fait ou ne fait pas cette démarche. Si elle ne la fait pas, on ne la voit pas. Si elle la fait, nous avons une 1ère rencontre où nous présentons le programme de réussite éducative avec l'instance de l'équipe pluridisciplinaire, notre façon de travailler, les actions qui peuvent être activées, mais qui dépendent toujours du besoin de la famille et du jeune. On n'active pas systématiquement ou automatiquement des choses, on va essayer de coller à la demande, aux besoins de la famille.
Si cette dernière n'est pas d'accord, il ne se passe rien d'autre non plus, sauf qu'on s'assure qu'au niveau du droit commun elle a les ressources et les repères qui lui permettront de trouver les solutions ailleurs qu'avec le programme de réussite éducative.
Si elle est d'accord, nous nous revoyons pour mettre en place des actions, des interventions, un travail.

Bénédicte MADELIN
Je voulais apporter deux éléments de réponses. D'abord je pense que réduire la réussite éducative à permettre à un enfant d'aller s'inscrire à un cours de musique est réducteur. Je pense que le dispositif tel qu'il a été conçu, est d'apporter une aide temporaire à des enfants et à leurs familles qui présenteraient des signes de fragilité, si on reprend le texte de la circulaire. Cela dit, c'est vrai que c'est un dispositif qui doit apporter une aide ciblée, pour un temps très court pour aider à dépasser un moment de difficultés, la plupart du temps signalé par les équipes de l'Education Nationale.
Bien évidemment on peut regretter qu'il y ait besoin d'un dispositif spécifique, alors qu'on pouvait penser que déjà les travailleurs sociaux, que ce soit de l'ASE, éventuellement sur l'AEMO, pourraient aussi faire cet accompagnement.
Mais on ne peut pas le réduire uniquement au fait d'inscrire un gamin à un centre de loisirs ou à un cours de musique. Le travail qui se fait va bien au-delà de cela dans les équipes de réussite éducative.

Je voulais surtout dire que je suis un peu étonnée que le débat finalement ne porte que sur le partage de l'information, sur le secret professionnel, sur le devoir de taire, nécessité de parler, un débat qui opposerait les équipes de réussite éducative d'un côté et les travailleurs sociaux de l'autre côté. Il me semble que le débat est beaucoup plus large et notamment on l'a vu sur la question du logement. Je trouve que si on en reste là on n'aura pas atteint l'objectif de cette journée qui est vraiment de réinterroger comment on travaille aujourd'hui, puisque l'on est de plus en plus confronté à des situations complexes, difficiles, où effectivement plusieurs intervenants sociaux vont travailler ensemble, vont échanger, soumis au secret professionnel ou non, parce que tous les travailleurs sociaux ne sont pas soumis au secret professionnel.
Donc j'aimerais bien qu'on essaie d'élargir un peu le propos parce qu'il me semble que le débat est en train de se réduire à « la querelle des anciens et des nouveaux ». J'avais beaucoup apprécié tout à l'heure que Christophe Daadouch invite à interroger ces questions en évitant de hiérarchiser les positions des uns et des autres et j'ai l'impression que nous sommes en train de tomber dans ce travers-là.

Une participante
Je suis assistante sociale scolaire. Sur la question de la réussite éducative, Monsieur Daadouch disait tout à l'heure que l'exemple de Stains était quasiment exemplaire, cependant je ne

trouve pas que ce soit exemplaire justement, cela me choque assez, ce qu'a dit la collègue, à savoir cette participation par des professionnels extérieurs à l'Education Nationale à des instances de travail interne à l'Education Nationale.
Les équipes de prévention, la réussite éducative, les adultes relais, de plus en plus de gens viennent dans les établissements scolaires, participent à des réunions de travail où on échange sur des difficultés scolaires et des difficultés qui peuvent se passer au collège, sans qu'au préalable on en ait informé les familles, sans qu'on en ait discuté avec elles.
C'est une chose de discuter des problèmes d'un gamin et de voir en interne ce que l'on peut faire et de voir qui pourrait prendre éventuellement le relais à l'extérieur et en parler à la famille et l'accompagner vers cette orientation, c'est une autre chose que d'être déjà dans l'étape suivante où on en parle déjà avec les gens qui sont à l'extérieur de l'Education Nationale. Est-ce que l'on invite les assistantes sociales de secteur dans nos réunions de travail interne dans les établissements scolaires ? Est-ce qu'on invite d'autres partenaires avec lesquels on travaille ? Je trouve donc qu'il est assez choquant cette dérive où des gens extérieurs à l'Education Nationale participent sans que les familles aient donné leurs accords.

Effectivement, on disait tout à l'heure que les familles sont de plus en plus amenées à dire des choses au-delà de ce qu'elles auraient nécessité à dire pour faire entendre leurs besoins, mais je pense que c'est la même chose pour les professionnels ; j'ai été effrayée de voir que tous les dispositifs d'aides qui existent, c'est avant tout de la paperasse ! Qu'est-ce qu'il y a comme paperasse, pour obtenir une aide pour l'EDF, quatre pages de renseignements, pour obtenir une aide pour financer un hôtel c'est pareil, c'est plein de pages de renseignements, et il n'y en a jamais assez. On vous demande des renseignements complémentaires tout le temps. Tous les organismes demandent aux professionnels des informations complémentaires, on est tous dans la surenchère aujourd'hui, parce que l'on sait qu'il y a concurrence des usagers entre eux, pour peu de places, et on veut faire avancer le dossier de la famille untelle, parce qu'on la connaît bien, on la suit, et qu'on est confronté à sa souffrance, etc. Mais la voisine a la même situation, celle d'une autre famille et elle aussi, elle va essayer de faire avancer son dossier, et dans cette surenchère nous sommes tous amenés à aller bien au-delà de ce que l'on devrait dire. Cela doit tous nous interroger.

Une participante
Effectivement aujourd'hui tout le monde veut tout savoir sur tout le monde, il faut savoir tout sur les familles que l'on reçoit, pour avoir le plus possible.
Alors effectivement pour une demande EDF, auparavant le rapport social qu'on nous demandait pour une commission à la Mairie était assez succinct, maintenant on nous en demande beaucoup plus dans nos rapports sociaux et effectivement si on peut en plus donner des données très personnelles sur la famille et faire un peu larmoyer la commission, pourquoi pas, pour qu'on ait le maximum de ce que l'on a demandé pour l'aide financière.
Pour élargir le débat vous disiez effectivement qu'on n'est pas là en train de s'affronter, assistantes sociales dans l'Education Nationale et collègues qui travaillent pour le programme de réussite éducative, mais je voudrais savoir ce que l'on entend par réussite éducative. Est-ce que c'est la réussite scolaire ? Mais qu'est-ce que la réussite scolaire ? Est-ce d'avoir de super notes pendant sa scolarité ?!
J'ai une autre vision de mon travail dans l'Education Nationale et je pense que ce n'est pas la réussite scolaire de l'enfant que j'ai en face de moi, en tout cas ce n'est pas que cela.
Je pense que s'il y a ces clivages ou cette opposition, c'est parce qu'il faut analyser le contexte sociopolitique dans lequel on est aujourd'hui. Effectivement je pense que la loi de 2007 sur la prévention de la délinquance, nous amène aujourd'hui à nous renfermer sur nous-

même et à ne pas aller vers l'autre, vers la collègue ou vers le professionnel qui n'est pas soumis au secret professionnel.
Si on avait une supervision dans notre travail, cela pourrait nous aider à réfléchir à cette problématique.

Bruno PERCEBOIS
Je ne sais pas si c'est une querelle d'anciens et de modernes, j'aurai envie de poser cette question. Dans le moderne, on voit des professionnels précaires, contractuels la plupart du temps, parfois ce sont des professionnels non diplômés, je ne sais pas trop si c'est très moderne. Personnellement je trouve que ce n'est pas très moderne de faire cela.

Christophe évoquait deux vers dans le fruit, or moi j'en vois un 3ème, si j'ai bien écouté tout ce qui s'est dit ce matin sur le partage d'information possible entre professionnels soumis au secret, les professionnels de réussite éducative ne sont pas dans des dispositifs qui explicitement, légalement sont soumis au secret et évidemment cette question pose problème.
On évoquait la présence des réussites éducatives dans les établissements scolaires, mais il n'y a pas que cela dans les établissements scolaires, aujourd'hui massivement il y a aussi des forces de police, des correspondants et tout ce petit monde là se retrouve dans des groupes locaux de traitement de situations individuelles dans le cadre des CLSPD, ce n'est pas tout à fait neutre.
Donc la fameuse question de la confiance, essentielle pour pouvoir continuer à faire un travail social de qualité, se pose aussi de ce point de vue là. Ce n'est pas la peine de vous faire un dessin : un jour, le jeune apprendra que ce qu'il a raconté à l'assistante sociale scolaire a été répété au principal, qui l'a répété au correspondant PLIE, etc., lui revient en boomerang dans le cadre d'une garde à vue. L'enjeu est là, pour moi l'enjeu du travail social et sa légitimité sont posés. On ne peut pas évacuer cette question aujourd'hui dans les dispositifs, d'autant plus que les programmes de réussites éducatives sont gérés par une Agence qui s'appelle l'ACSE, qui gère également les fonds de prévention de la délinquance. Ce sont donc des questions qui méritent d'être posées quand institutionnellement y compris les deux sont toujours étudiés.

Marie PERRIER
Je voulais intervenir sur trois points :
1) Je rejoins tout à fait ce que disait Dominique tout à l'heure, par rapport à la surenchère de documents, de justificatifs. C'est une constante que l'on voit tous les jours au niveau du travail des travailleurs sociaux.

J'ai commencé à travailler en 1985, on ne me demandait pas de justifier tout ce que je faisais, tout simplement parce qu'on faisait confiance à la qualité de l'évaluateur. De ce fait, à partir du moment où on avait évalué, où on avait vu les justificatifs, etc., c'était notre parole. C'était vraiment la qualité de l'évaluateur.
Aujourd'hui pour beaucoup d'organismes et parce qu'il y a de moins en moins d'argent, pour moins en moins de monde, on va nous demander une surenchère de papiers où on est pris à ce propre jeux, qui est compliqué. Même les restaurants du cœur demandent des plans de surendettement ! On en est là, aujourd'hui, surtout avec des choses très précises, alors que c'est une association caritative, qui normalement ne devrait pas demander autant de justificatifs. Tous les organismes sont soumis à cette logique, donc il faut que l'on soit extrêmement vigilant et qu'on n'en mette pas plus que ce qui est demandé.

2) Je voulais aussi évoquer les femmes relais.

Je crois qu'il y a des gens qui sont dans la proximité, avec lesquels nous sommes amenés à travailler. On posait la question tout à l'heure, on l'a fait en évoquant la situation sociale, qu'il

y a aussi le contexte dans lequel on parle. Effectivement parfois on est un peu pris au dépourvu, mais il y a aussi une proximité avec un certain nombre de familles qui fait que parfois on déborde un peu, mais le contexte nous permet à des moments donnés de pouvoir le resituer. C'est une chose importante.
Les femmes – relais ont aussi des problèmes de partage de l'information, ce n'est pas réservé qu'aux travailleurs sociaux. Cette question est presque universelle.

3) Il y a des choses importantes à interroger, comme les cadres dans lesquels on fait les choses.

On parlait de l'anonymat, dans le cadre par exemple, de la rénovation urbaine, quand on fait des propositions de relogement, l'anonymat est pratiquement impossible, puisque les bâtiments sont identifiés, les familles sont identifiées. Il y a un certain nombre de choses où effectivement ce serait très compliqué d'anonymiser les dossiers. Pour autant, pour une commission d'attribution, cela me semble une qualité qui pourrait être requise, autant dans un certain nombre de programmes, puisqu'il s'agit de programmes, cela parait extrêmement compliqué.
Dans ma pratique, j'ai été confrontée à cela et on s'apercevait, par exemple quand on a commencé à travailler dans le cadre du projet de rénovation urbaine, qu'à un moment donné on « glissait » nous-mêmes, parce qu'on s'est dit que pour le relogement, les travailleurs sociaux qui étaient là, étaient bien obligés pour essayer d'expliquer les freins au relogement, de rentrer un peu plus précisément dans un certain nombre de détails concernant les familles. Donc on s'est dit qu'il fallait qu'on ait deux instances, une instance où il y ait des travailleurs sociaux qui puissent élaborer ensemble du projet de rénovation urbaine et des travailleurs sociaux extérieurs sur les freins au relogement et puis les cellules de relogement qui n'abordent pas ces questions. Mais il a bien fallu qu'à un moment donné on se repositionne dans les cadres, pour que les choses soient plus clarifiées, plus nettes dans le respect de la vie privée des gens, et aussi pour respecter nos propres missions et que l'on soit dans un cadre précis.

Bénédicte MADELIN
Vous rejoignez bien la proposition que faisait Cécile Gaonac'h d'une certaine manière, en proposant que les Comités de Pilotage soient à deux étages, un étage travailleurs sociaux et un étage avec les partenaires. De ce fait l'information n'est plus divulguée.

Christine GARCETTE
Sur la question des femmes relais, Myriem voulez-vous intervenir ? Avez-vous l'impression que les choses évoluent positivement dans les relations avec les professionnels ? Comment voyez-vous les choses ?

Myriem BOULABIZA
Effectivement, cela évolue beaucoup, je parle de ma position parce que quand on travaille avec une famille et qu'on voit une assistante sociale, on ne la voit pas qu'une fois, on la voit pendant des années pour la même famille. Automatiquement, il y a des liens qui se créent avec cette assistante sociale et avec la famille. On partage beaucoup de choses, là on ne parle plus de rétention d'information parce que l'on va toutes les deux dans le sens de l'intérêt de la famille.
Par exemple, il y a quelques années pour une famille que je suivais avec l'assistante sociale, on travaillait très bien ensemble, et un jour cette même femme vient me voir, et me parlant de sa belle fille, elle me dit qu'elle la maltraite, qu'elle la frappe. Tout de suite j'ai réagi en lui disant : « tu viens me dire cela à moi, qu'est-ce que tu veux que je fasse ? » J'ai informé la

personne en lui disant : « je t'informe que je vais appeler ton assistante sociale et je vais lui en parler, parce qu'il y a maltraitance d'enfant, s'il s'agissait de toi uniquement cela resterait entre nous deux, mais je suis dans l'obligation d'en parler à l'assistante sociale, parce que tu viens, tu me déposes une information comme cela, qu'est-ce que je vais faire avec ? »
Vous voyez, c'est de cette façon-là que je réagis. Mais si on vient me dire c'est une femme qui est battue et qu'elle me demande de ne pas le dire à son assistante sociale, je respecte parfaitement sa parole, mais je ne m'arrête pas là. Elle ne veut pas que je le dise à son assistante sociale, certes je respecte, mais par contre, je l'informe de ses droits, de la procédure, je la dirige et si je peux l'accompagner, je lui propose toujours mon accompagnement et mon soutien, mais je la dirige vers d'autres professionnels qui sauront mieux l'accompagner, je la dirige vers des associations qui sont spécialisées dans les violences conjugales. Je lui dis qu'elle peut porter plainte et ensuite j'attends sa réaction. Quand va-t-elle faire la démarche pour en parler à son assistante sociale ?

Christine GARCETTE
On parle beaucoup des assistantes sociales depuis ce matin, mais il y a d'autres professionnels dans la salle, il n'y a pas que les assistantes sociales qui sont concernées par cette question. Est-ce qu'il y en a d'autres qui veulent intervenir ? Y a-t-il en particulier des éducateurs de l'ASE ? Est-ce qu'il y en a dans la salle qui souhaitent intervenir ?

Une participante
Je suis assistante sociale du personnel au Conseil Général. C'est vrai que depuis tout à l'heure on parle du partage d'informations entre les pairs ou des non pairs, mais je m'interroge beaucoup sur le partage d'information que je peux avoir avec des personnes qui ne sont pas du tout dans le secret professionnel, ni même dans le devoir de réserve ou de confidentialité.
Je donnerais pour exemple le fait que je sois obligée de travailler avec le service des carrières sur le statut et dans le fait que je sois dans l'obligation de travailler par rapport aux droits des gens, sur les congés longues maladies, longues durées, etc. Je me suis rendu compte que pour avoir un certain nombre d'informations de façon à répondre au mieux aux agents, parfois je donnais quelques éléments de ce que me disait la personne parce que cela me permettait effectivement de ne pas leur dire n'importe quoi et de répondre très précisément sur le statut, mais que de ce fait, cela pouvait entraîner parfois quand les services rendaient compte qu'ils faisaient des erreurs quant aux statuts de rectifier et du coup la personne se trouvait un peu trahie.

Ce service social du personnel existe depuis plusieurs années. Je suis arrivée en 2004 et je me suis beaucoup battue pour que les demandes d'aides financières soient anonymes. C'est seulement en 2007 que les demandes d'aides financières, je ne parle pas de demandes de subventions, je parle de prêts, ont pu être présentées de façon anonyme.
Ce qui m'a toujours beaucoup choquée, c'est que ces demandes sont présentées à la responsable des relations du travail, donc en clair c'est juste en dessous de la direction du personnel. Cela me pose vraiment beaucoup de questions parce que même si j'édulcore au maximum les évaluations, il n'empêche que les remarques qui me sont faites, c'est que c'est beaucoup trop édulcoré et en même temps je me dis que pour un prêt il n'y a aucune raison d'avoir des éléments sur ce que peut vivre ou pas la famille. A un moment donné, il y a une demande de prêt parce qu'il y a un petit problème de ressources et qu'il faut le régler. Le reste je le traite autrement.
C'est vrai que pour moi c'est extrêmement compliqué et cette journée est intéressante, mais je reste un peu, malgré tout, frustrée quant à des éléments de réponses sur ce secret, parce qu'on essaie individuellement les uns et les autres, cela fait partie de l'éthique, d'en dire le moins

possible, mais il n'empêche que quand on est dans une institution comme le Conseil Général, il y a une surenchère de papiers.

Christine GARCETTE

Sur ta remarque que peut être d'autres partagent, quant à l'objectif de la journée, je rappelle que c'est important surtout vu notre nombre, qu'on arrive à mettre en débat un certain nombre de choses et à dépasser ce qui pourrait apparaître comme consensus alors qu'il y a des difficultés réelles autour de ce partage d'information. Il faut bien sûr aller au-delà de cette journée, Mathilde Sacuto l'a annoncé ce matin, il y a un travail qui est en cours pour avoir un positionnement institutionnel plus important de la part du Conseil Général. Je crois que c'est important parce qu'il y a des professionnels qui n'ont pas tous le même statut dans cette salle, il y en a qui peuvent être beaucoup plus en difficulté pour dire non ou pour s'opposer à une demande qui leur est faite. Donc il est important de pouvoir clarifier aussi ce qu'il en est des positionnements institutionnels et ne pas laisser les professionnels seuls par rapport à un certain nombre de questions.

DES FONCTIONS DES
CHARTES ETHIQUES

Brigitte Bouquet
Vice – Présidente du
Conseil Supérieur du Travail Social
Titulaire de la chaire en travail social
au CNAM

292 rue Saint Martin
75003 PARIS
brigitte.bouquet@cnam.fr

Christine GARCETTE
Nous allons maintenant avoir une séquence avec Brigitte Bouquet sur le rôle et les effets des chartes éthiques.

Brigitte Bouquet est titulaire de la chaire en travail social au CNAM et également vice-présidente du Conseil Supérieur du Travail Social.
Merci beaucoup Brigitte d'être avec nous cet après-midi.
On avait besoin d'un éclairage de ta part sur la question des chartes parce qu'il y a beaucoup de chartes déontologiques, éthiques, de confidentialité, des chartes qui fleurissent de tous les côtés et on s'interrogeait pour savoir comment comprendre ce phénomène ? Est-ce que c'est parce qu'il est nécessaire de se donner des règles ? Mais à ce moment-là pourquoi des chartes ? Pourquoi autant de chartes ? Est-ce qu'il ne suffirait pas d'en avoir une qui rappelle un certain nombre de principes fondamentaux ? D'autant que la plupart des chartes et des textes font tous références à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, dont on fête le soixantième anniversaire en ce moment ? Est-ce que c'est dû à l'absence d'un code de déontologie commun à tous les professionnels ?
Dans la réflexion que vous avez menée au Conseil Supérieur du Travail Social ou dans l'analyse que tu mènes par ailleurs, comment expliques-tu l'émergence de toutes ces chartes ? Quels effets cela produit ? Est-ce que cela produits des effets sur un mode de conduite ou une façon de partager l'information ? Autrement dit, quelle est la valeur de ces chartes, en l'absence de règles juridiques ou de valeur juridique ?

Brigitte BOUQUET
On observe depuis les années 1980, une montée de la demande éthique dans de nombreux secteurs de la société : montée de la réflexion éthique dans la médecine et la santé notamment la bioéthique, dans les sciences humaines, la recherche, entreprises, marketing et consommation… De très nombreux livres sont publiés sur cette question de l'éthique dans ces différents domaines. On voit bien que le développement de la demande éthique est né des mutations sociales, économiques, technologiques, écologiques… L'émergence d'un questionnement éthique est inséparable de l'évolution des sociétés contemporaines.

Le travail social est donc lui aussi saisi par la nécessité d'un questionnement de ses valeurs et le besoin de réflexion éthique. Plus que tout autre domaine, ce secteur est traversé depuis toujours par un certain nombre de questionnements philosophiques et humanistes qui ont généralement présidé à la formation, aux modes de prise en charge, au développement des divers types d'institutions d'accueil et de services, voire même aux politiques sociales. Mais, c'est en période de doute que la question éthique se pose avec le plus d'acuité. Aussi les travailleurs sociaux ressentent un besoin de repenser le sens du travail social, de ses valeurs, de les repréciser, de refonder ses références éthiques, de les discuter avec ses pairs, tout cela en fonction des enjeux pour l'usager, des enjeux politiques, des enjeux professionnels.

Cette évolution générale se caractérise par la mise en place de modalités concrètes notamment les chartes éthiques.
Après avoir vu la définition de la charte éthique, seront étudiés la finalité des chartes éthiques, puis leurs intérêts ainsi que leurs limites et dangers

I. QU'EST-CE QU'UNE CHARTE ÉTHIQUE ?
La lecture des intitulés de nombreuses chartes montre une très grande diversité de titres : charte éthique, charte éthique et de déontologie, charte éthique et des valeurs, charte et règles éthiques de gouvernance, charte déontologique, code éthique, codes de conduite ... Cette

diversité entraîne une confusion. Aussi une brève clarification de différents mots paraît nécessaire en préalable avant de préciser ce qu'est une charte éthique.

On entend par ***valeur***, un principe de jugement qui exprime "ce qui importe". C'est un choix qui implique, un choix qui mérite qu'on en paye le prix, un choix qu'on voudrait voir ratifier par le plus grand nombre. Mais il y a tout un débat sur les valeurs. D'aucuns leur donnent des prétentions universalistes alors que d'autres opposent la pluralité de fait des systèmes de valeurs, leur variabilité…

La morale est de l'ordre social constitué. Le philosophe Comte-Sponville la définit comme un « discours normatif et impératif qui résulte du bien et du mal considérés comme valeurs absolues et universelles. La morale répond à la question « que dois-je faire ? ». Elle se veut une et universelle.

De plus en plus, actuellement, on distingue ***l'éthique*** de la morale, même si elles ont pratiquement la même étymologie. On appelle éthique tout discours non impératif. L'éthique répond à la question : comment vivre ? Elle est toujours particulière à un individu ou un groupe. C'est un « art de vivre”. L'éthique est donc de l'ordre de la recherche individuelle et collective : elle désigne le questionnement de l'action sous l'angle des valeurs et cherche à dépasser une logique d'action purement technique.

***La déontologie*, **quant à elle, est à comprendre comme un ensemble des devoirs et règles dont une profession se dote pour organiser son fonctionnement. À la différence de l'éthique qui met en valeur une vision de l'agir bien, la déontologie donne une conscience des limites, des règles, des normes. La déontologie précède le sujet et l'acte, elle appartient à la règle instituée

Ces précisions étant faites, revenons à la charte. Et là, différencions la avec le manifeste.

Le manifeste est un engagement professionnel à dimension politique et citoyenne. Il est déclaratif. Il s'agit d'une déclaration écrite par laquelle sont définis les positions et visées, le programme ou la justification de l'action. Il a pour objectif d'impulser un mouvement collectif. L'exemple d'un manifeste à caractère professionnel est celui de la conférence permanente des organisations professionnelles - CPO, qui défend une conception citoyenne du travail social avec la volonté de mutualiser les moyens pour être plus présente dans le débat public et de faire-valoir une critique sociale appuyée sur l'expertise sociale, un véritable engagement professionnel prenant en compte les enjeux de citoyenneté et de démocratie…

La charte est un écrit solennel et un engagement moral où l'on consigne les droits, où l'on règle les intérêts, où l'on s'engage sur des valeurs. Les chartes étaient à l'origine des textes politiques (par exemple, charte des Nations Unies de 1945, etc.). Et actuellement certaines chartes sont de caractère législatif (par exemple, charte du patient hospitalisé). Depuis quelques années, on note une prolifération de chartes concernant le secteur associatif et diverses institutions publiques telles que les collectivités territoriales. Les chartes présentent donc un ensemble très hétérogène.
Les chartes se prévalent de l'éthique, constituent un engagement moral et offrent une marge de liberté. Leur élaboration est le fait soit d'une concertation préalable de l'ensemble des participants d'une association ou d'un organisme, soit de la concertation de représentants de membres de cette association ou organisme, soit d'un organisme leader ; mais tous ceux qui y adhérent sont liés par elle. Il n'y a d'autre sanction qu'une régulation interne, pouvant éventuellement aller jusqu'à l'exclusion. Elles sont sujettes à des révisions.

Les chartes sont essentiellement déclaratives ; de ce fait leur architecture est généralement composée de valeurs et de principes et n'emploie pas, ou rarement, les termes de droits et de devoirs. Les intitulés parlent de « valeurs fondatrices », « convictions », « valeurs partagées ».

II. FINALITÉ ET ENJEUX DES CHARTES ÉTHIQUES

Il n'existe pas de modèle universel de charte éthique. Elles varient selon la configuration culturelle et juridique propre à chaque institution ou association dont elles présentent l'idéal, la vision ou les objectifs stratégiques… Le principe d'une charte répond souvent à une attente ; elle se veut une démarche volontaire, rassemblante et aidante pour les professionnels ; elle exprime la volonté d'autorégulation des comportements ; elle constitue un socle commun, n'est pas une fin en soi mais un outil, La charte d'éthique n'apportant pas de réponse directe à toutes les questions mais inciter à faire appel à la réflexion…

On distingue plusieurs enjeux explicites :

- *un affichage,* une fonction de révélation, une « mise en mots », une « mise en représentation » ;
- *une affirmation des finalités et valeurs*, particulièrement les droits et libertés des usagers et différents textes dont la loi contre les exclusions. La charte valorise la dimension morale ;
- *une recherche de cohésion interne et externe,* favorisant la participation des acteurs, cherchant à valider le fonctionnement… ;
- *une réassurance* et défense envers l'incertitude ;
- une *fonction identitaire*
- *une fonction politico juridique*. La charte peut enclencher une modification ou un ajout du droit.

III. EXEMPLES DE CHARTES ÉTHIQUES

Les chartes éthiques, textes d'engagement, de référence, voire ''profession de foi '' pour certains métiers, sont de plus en plus nombreuses et l'on observe qu'elles remplacent souvent les codes de déontologie. Toutes les chartes présentent une dimension éthique qui se traduit de plus en plus dans des règles de gouvernance et de pratiques.

Exemple de la charte ''éthique et Maraude'' :

Le préambule de la charte (organisée en quatre chapitres couvrant les conditions, le mode et l'objet de l'intervention ainsi que l'approche de la personne), *précise que "la mission de maraude procède de la reconnaissance de l'autre au-delà de sa situation de vulnérabilité".* Dans les conditions les intervenants s'engagent à *« respecter des principes éthiques qui encadrent l'intervention et bénéficient d'un suivi adapté ainsi que d'une évaluation régulière* ». Dans le mode d'intervention, il est précisé notamment que *« Les principes et modalités pratiques de l'intervention sont fixés en concertation avec la personne* » et que « *L'intervenant doit être en mesure de maîtriser la portée de son engagement personnel, évaluant ses enjeux, impacts et conséquences » qu'ils « sont tenus au respect absolu de la confidentialité* ». L'objet de l'intervention comporte entre autre, que « L'intervention vise à construire ensemble une relation où la personne trouve elle-même sa place ». La charte souligne l'attention particulière à consacrer aux personnes *"plus vulnérables du fait d'un état de santé physique ou mentale qui les empêche de formuler ou d'entendre les solutions d'hébergement ou de soins"*, situation qui doit alors conduire à solliciter la compétence des acteurs spécialisés du domaine médico-social. Dans l'approche de la personne, la charte éthique et maraude conclut sur l'importance de prendre conscience de la responsabilité de l'intervenant envers la personne, dans l'esprit *"d'une fraternité et d'une solidarité témoignées à l'autre dans sa vulnérabilité".*

Exemple des principes déontologiques des femmes relais médiation sociale (doc ci-jointe) :
Ils comprennent notamment l'information et le libre consentement des intéressés, l'égalité avec les parties, la discrétion et confidentialité, le secret professionnel, l'indépendance et l'absence de pouvoir institutionnel ; et dans les principes garantissant la qualité, position de tiers, impartialité et bonne proximité, rôle de passerelle, compétence…

Ces exemples montrent la proximité des valeurs et des positions éthiques énoncées avec celles des travailleurs sociaux, mais ont des différences du fait de la position professionnelle. Par exemple, les travailleurs sociaux n'ont pas une position d'égalité avec les personnes, ni l'indépendance, ni absence de pouvoir institutionnel et ont un rôle particulier de protection des enfants… Pour autant, ils ont un code (Assistants de service social), des références éthiques postulant que les personnes en situation de souffrance, de vulnérabilité ou d'exclusion sont au cœur de leurs préoccupations. Ainsi, à titre d'exemple, la charte éthique de l'ACSEA « *place les personnes au centre de ses interventions, en prenant prioritairement en compte ce qui donne sens à leur existence, les reconnaît dans leur globalité, leur histoire et leurs groupes d'appartenance et acteurs des décisions les concernant : de l'organisation de leur prise en charge, de l'évaluation des actions menées, les soutient dans l'exercice de leurs droits., valorise le potentiel de chacun, considère le temps comme l'un des facteurs essentiels de la réalisation de son projet personnel au-delà de l'intervention de l'association* ».

IV. LIMITES ET DANGERS DES CHARTES ÉTHIQUES

Cette construction de la réponse à la demande éthique par un tel foisonnement de textes, nécessite de revenir sur sa signification et sa fonction sociale. Rappelons que la charte éthique promeut les valeurs et les conduites s'y afférant. Mais pourquoi cherche-t-elle à les promulguer ?

Les raisons de la charte éthique

Raisons défensives	**Raisons offensives**
Nécessité de régulation interne	Respect des usagers
Rétablissement d'un climat social	Références communes
Volonté de moralisation	Précision des objectifs
Réactions à des scandales ou évènements	Implication du personnel
Réaction à l'élaboration d'un texte, d'une loi	

NB : Il peut y avoir combinaison de ces types de raisons

En fonction de cela, diverses limites sont repérées ;
* Normalisation : Plus les chartes éthiques préciseront des conduites, plus elles ressembleront à un code ou à un règlement, avec ou sans sanction.
* Judiciarisation **:** Plus les chartes énonceront des droits, plus elles apparaîtront contre une vulgarisation des lois.
* Affichage trompeur **:** Le lobbying éthique se traduit par la rédaction d'une charte éthique, sans se donner la volonté et les moyens de la faire respecter. La charte est alors utilisée comme argument promotionnel

Bénédicte MADELIN
Merci beaucoup pour ces apports qui effectivement nous permettent de bien replacer la question des chartes en lien avec les règles professionnelles d'un certain nombre de métiers. C'est vrai que pour les principes déontologiques des femmes relais, si elles ont souhaité les

élaborer, rédiger cette charte, c'est parce que le métier n'existe toujours pas, il n'est toujours pas reconnu, et il nous paraissait important pour toutes les associations de Seine-Saint-Denis, (parce que cela s'est fait en Seine-Saint-Denis), de dire : « on ne fait pas n'importe quoi, on se met dans un cadre précis que l'on veut respecter ».
Cette charte devait être signée normalement par toutes les personnes qui font appel aux femmes relais, notamment le Conseil Général et les travailleurs sociaux, mais on était en période électorale et cela n'a pas été possible, mais elle est signée par toutes les salariées qui sont dans les associations.
Ce sont quelques éléments de précision pour expliquer pourquoi cette charte a été faite et pour montrer, dans quel cadre travaillent les femmes relais, leurs limites et comment on peut les interpeller.

DEBAT

Christine GARCETTE
On a un temps de débat, de questions et d'échanges avant de conclure. Je pense qu'il est important que vous puissiez réagir, donner des exemples de chartes avec lesquelles vous travaillez. Peut être avez-vous contribué à une charte.
J'ai trouvé très intéressant que tu montres Brigitte, les effets positifs, mais aussi les points de vigilance à avoir parce que c'est vrai qu'il y a des moments où je les regarde de façon un peu sceptique, je dois l'avouer : parfois, j'ai l'impression que c'est le papier qu'en encadre et qu'on affiche dans son bureau mais qui n'engage pas plus que cela ! Donc le côté un peu marketing : « regardez, je suis forcément quelqu'un de bien puisque j'ai une charte », me laisse un peu rêveuse ! On peut penser faire la même chose avec un code de déontologie ou avec la Déclaration des Droits de l'Homme qu'on affiche aussi dans nos bureaux. Cela me paraissait intéressant de voir à la fois les points de vigilance à avoir, les risques lorsqu'elles sont trop larges ou au contraire lorsqu'elles sont trop normatives.

Christophe DAADOUCH
Dans les dérives possibles des chartes, il y en a une que l'on a vu apparaître ces derniers mois, qui est la dérive « du copié, collé ». On l'a vu sur le Programme de Réussite Educative, la note de cadrage invitait les communes à se doter d'une charte, on a vu des chartes dont on repérait en les lisant, à la virgule près que c'était simplement sur internet du « copié – collé », avec les mêmes coquilles, avec des textes de lois qui ne sont plus en vigueur depuis 15 ans.

Mais il y a une vraie question de fond : une charte au profit de qui ? Est-ce un outil pour les professionnels d'autorégulation ou d'auto règlementation ou est-ce au profit de l'usager ? Si c'est au profit de l'usager, il faut que cela soit écrit dans un langage lisible par lui, parce que pour certains, je défie quiconque de les lire aux usagers. C'est du charabia de professionnels, de la bouillie de professionnels. Donc est-ce qu'on les fait pour l'usager ou est-ce qu'on s'auto règlemente entre nous ? Si on l'a fait pour les usagers est-ce qu'on l'a fait connaître ? Est-ce qu'on l'a écrit pour eux ? Est-ce qu'il existe une instance de régulation ?
Je ne suis pas tout à fait d'accord avec l'idée que vous avez évoquée, en disant qu'il n'y a pas d'instance de régulation dans une charte. J'ai un contre exemple qui est la loi de 2002, parce que pour la charte des libertés des usagers dans le secteur de l'action sociale, rappelez-vous ce que nous avions dit dans la loi, qu'il y avait un garant, qui était la personne qualifiée, désignée par les Préfets et les Présidents des Conseil Généraux et qui était une instance de régulation de la charte. Où sont les personnes qualifiées, 7 ans après le vote de la loi ? Elles étaient censées être les garants de ces chartes.
Je pense donc que ces chartes doivent être rédigées pour les usagers, dans un langage compréhensible par eux et opposable, c'est-à-dire que l'usager puisse s'en prévaloir. Il existe une instance que l'usager peut saisir. Je dis cela parce que l'expérience que j'ai de l'élaboration de charte, c'est que l'on est parfois d'accord pour élaborer des documents, par contre la résistance vient lorsqu'il s'agit de rendre publique la charte et de permettre aux usagers de s'en prévaloir.

Brigitte BOUQUET
Vous avez raison de l'avoir exprimé, je n'avais pas vu la dérive du « copié – collé » ; mais pour moi, l'importance d'une charte, c'est de la faire vivre, et la faire vivre pour les usagers.

Christine GARCETTE
Je trouve qu'en même temps, il y a l'intérêt de l'explicite, parce qu'on peut aussi se méfier, quand souvent dans des lieux on entend : « on a tous les mêmes valeurs ». Si on a tous les mêmes valeurs, on commence déjà par les expliciter et on se rend compte qu'il n'y aura peut

être pas autant de consensus qu'on le croie. On poursuit tous les mêmes objectifs, on a tous les mêmes valeurs, cela vaut le coup de les mettre sur la table et de mettre des mots pour voir les différences.

Bruno PERCEBOIS
Madame Bouquet, que pensez-vous du fait qu'il y ait besoin dans le champ de l'action sociale, de rédiger dans certains dispositifs, des chartes spéciales ? Je veux dire qu'il n'y a pas de charte pour les travailleurs sociaux traditionnels, les anciens comme disaient Madame Madelin tout à l'heure. Il y a un cadre règlementaire qui s'appelle le code de déontologie, le code pénal… Tout ce que l'on a discuté ce matin dans le cadre du secret professionnel, pourquoi y a-t-il besoin de mettre des chartes, de rédiger à part, en particulier, et pourquoi ne pas utiliser ce qui existe déjà ? Dit autrement, est-ce que ces chartes n'engagent que ceux qui les croient ? D'autant plus qu'aux yeux de la loi, cela n'a pas les mêmes conséquences, rompre la confidentialité pour quelqu'un qui est dans le cadre d'une charte, ça ne mène pas à grand-chose. Quand on est soumis au secret professionnel, cela peut mener en prison. Ce n'est pas tout à fait la même chose, on a peut être les mêmes valeurs mais on n'est pas soumis aux mêmes règles.
C'est donc la question que je voulais vous poser : quel sens y a-t-il d'avoir besoin de faire des chartes alors qu'il existe des cadres règlementaires ?

Brigitte BOUQUET
C'est une question que je me pose souvent, mais je ne me la pose pas tout à fait comme vous. La multiplicité des chartes me fait peur, parce qu'effectivement elles peuvent signifier que quelque chose ne va pas. Mais ne pas en avoir ou n'avoir que des règlements ou une réglementation, ce n'est pas suffisant à mon avis, dans notre époque et dans notre société. Personnellement, je me donne l'obligation quand je signe une charte, de la faire vivre. C'est nécessaire, parce que c'est redire officiellement les valeurs auxquelles on tient..
La charte précise un minimum d'ententes et de précisions sur les valeurs à tenir qui sont nécessaires dans une période qui va tellement à l'encontre des gens.

Christine GARCETTE
En même temps, les chartes disent toutes la même chose. Le problème est qu'on en a besoin, mais qu'est-ce qu'elles disent de différent ? Elles disent avec des mots et des adjectifs un peu différents, le principe de non discrimination, de respect de la dignité, la recherche de la libre adhésion de la personne, de la vigilance à avoir, etc. Mais quand on les regarde, on se dit : « mais est-ce que c'est vraiment la peine d'en avoir autant puisqu'elles disent toutes la même chose ? »

Brigitte BOUQUET
Tu dis qu'il y en a trop, mais s'il y a de nombreuses valeurs communes, il y a aussi nécessité de préciser celles qui ont trait à chaque métier.

Christine GARCETTE
Les contextes sont différents, les lieux d'intervention sont différents, mais regarde ce que disent les chartes, elles disent la même chose !

Brigitte BOUQUET
Non, j'ai vu des chartes différentes ; par exemple, la charte des médiatrices m'a intéressée parce qu'elle ne dit pas tout à fait la même chose que le code de déontologie des assistants sociaux du fait qu'elles ont une réalité de travail différente.

Christine GARCETTE
Alors, peut être qu'il faudrait que les chartes parlent un peu plus du contexte d'intervention des uns et des autres, sinon on en reste à des principes extrêmement larges.

Bénédicte MADELIN
Je pense que la charte a une vertu pédagogique qui me paraît tout à fait essentielle dans le processus à la fois de construction de la charte, mais aussi dans le processus de révision de la charte et de sa réappropriation collective. Je crois que cette fonction peut être fondatrice d'un collectif de travail et cela me paraît tout à fait essentiel dans les chartes éthiques.

Brigitte BOUQUET
J'approuve complètement ce point très important.

Une participante
Je suis assistante sociale en polyvalence de secteur. Je pense à la charte quand on travaille en partenariat avec d'autres collectivités, organismes, qui ne sont pas de notre collectivité. A ce moment-là, la charte se pose à deux niveaux :

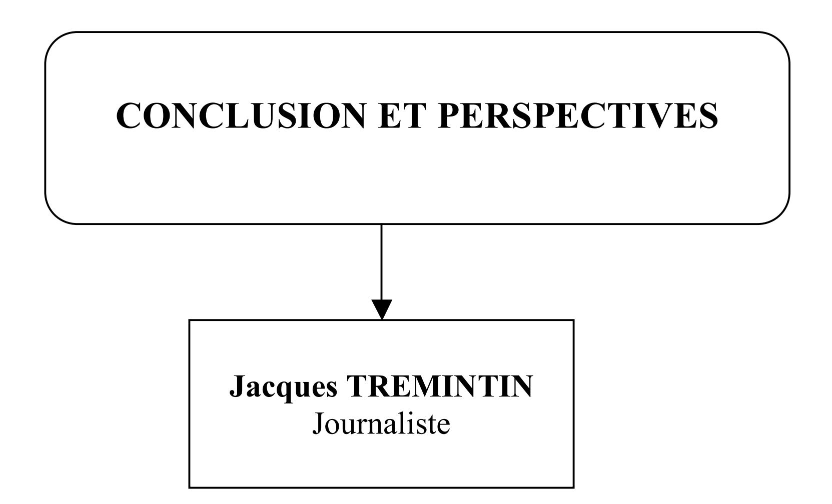
- dans un esprit de continuité parce que les travailleurs sociaux bougent beaucoup.

Pour qu'il y ait un minimum de travail consensuel avec les autres intervenants sur le secteur dans lequel on travaille, même une fois que l'on soit parti, pour que les collectivités ou les organismes aient un minimum de cohésion pour que le travail se fasse sur ce secteur-là.

- Le 2ème point qui me semble important dans les chartes, c'est l'évaluation du travail qui est fait par les gens qui sont collectivement réunis pour travailler ensemble. Donc, c'est un outil d'évaluation, pour savoir si on continue ou pas ou si on se transforme, etc.

Dans les chartes il doit y avoir au moins ces deux points-là au minima.

Une participante
Je suis assistante sociale à l'hôpital Avicenne et comme dans tous les hôpitaux il y a une charte. Je pense qu'il est très important qu'il y ait des chartes parce qu'elles transmettent des valeurs humaines et aussi les droits des patients. Le plus important est d'avoir un service de régulation, parce que les chartes ne sont pas toujours respectées. Par exemple à Avicenne, il y a un service de droits des malades qui joue un rôle très important par rapport à cette charte pour qu'elle soit respectée.


CONCLUSION ET PERSPECTIVES
Jacques TREMINTIN
Journaliste

Christine GARCETTE
Donc conclusion pour ne pas conclure, mais conclusion pour nous dire, puisque tu es avec nous depuis ce matin, de la place qui est la tienne, comment tu réagis à ces différents propos ? Quelles sont les idées fortes que tu as retenues de cette journée et les pistes et perspectives que tous ces débats ont ouvertes et qu'il faudrait continuer à approfondir ensemble ?

Jacques TREMINTIN
J'ai trouvé passionnant d'assister à cette journée car les échanges, les apports qui ont eu lieu, sont allés bien au-delà du secret professionnel. C'est vrai que lorsque l'on aborde cette question, il y a souvent une espèce de réticence. Il est fréquent de considérer que c'est là un réflexe avant tout corporatiste de la part des assistants sociaux. Ce que j'ai trouvé d'assez marquant dans cette journée, c'est qu'elle a été traversée par une sorte d'éthique du vivre ensemble que chacun peut avoir.

Rapidement quelques mots sur ce qui a pu être dit :

- Mathilde Sacuto a donné une position institutionnelle en tant que directrice de la DPAS et elle a, en tant que responsable de cette institution, posé le principe que ce partage de l'information ne pouvait intervenir qu'à une condition : c'est qu'il se concrétise dans l'intérêt des populations.

- Bénédicte Madelin a donné une autre condition : que cela puisse déboucher sur l'enrichissement réciproque et non pas sur la confusion entre les différentes places des uns et des autres.

- Jean Maisondieu nous a expliqué l'importance du secret professionnel qui pour lui est au fondement de sa profession de psychiatre.

Je ne suis pas sûr d'avoir bien retenu la formule qu'il a citée, mais comme il a dit que l'on pouvait la mettre dans tous les sens et que cela marchait, je peux redonner de mémoire : « pas de médecine sans confiance, pas de confiance sans confidences et pas de confidences sans secret ». Etonnante cette citation, qui a pour auteur l'un des responsable de l'Ordre des médecins de l'époque de Vichy ! Je pense que nous avons été nombreux dans la salle à remplacer « médecine » par la place dans laquelle on se trouve. Je suis assistant de service social donc en mettant : « assistant de service social à la place de médecine », cela marche aussi.

- Christophe Daadouch a donné quatre règles que l'on retrouve assez régulièrement pour se poser la question sur ce partage de l'information : avec qui on la partage ? Comment, sous quelle forme on la partage ? Pour quelles raisons, pourquoi on la partage ? Et dans quelle mesure y a-t-il un accord ou non, un investissement, un engagement de l'usager par rapport à ce partage ?

- La table ronde a été aussi très riche pour évoquer comment sur le terrain, les différents professionnels qui étaient représentés à diverses places pouvaient à la fois prendre des précautions et être confrontés à des situations de dérives.

Parmi ces dérives, il y a d'abord celles des institutions qui consistent à toujours en demander plus, on a l'impression qu'il faut tout savoir sur tout. Petite confidence, mais vous ne le direz pas, c'est que j'ai dû pour venir intervenir ici remplir un document pour me faire rémunérer et on me demandait un extrait d'acte de naissance ! J'ai trouvé cela très intéressant parce que à priori je ne vois pas trop le rapport entre le fait de venir présenter pendant 15 minutes la

synthèse et le fait qu'on sache où je suis né, peut être faudra t-il qu'à un moment je donne l'heure exacte et le nombre de minutes, peut être le nom, pas du capitaine, mais de l'accoucheur pour que je puisse enfin peut être un jour envisagé d'être rémunéré ! C'est intéressant de se trouver dans cette situation où on est de l'autre côté de la barrière et on se dit que c'est complètement absurde, sauf que moi cela m'arrive une fois de temps en temps, alors que les usagers, on n'arrête pas de leur demander des choses.
J'ai beaucoup apprécié l'intervention de la collègue, parce que je me trouve aussi dans cette situation où, ne nous cachons pas les yeux, quand nous voulons faire passer un dossier pour une demande particulière pour une famille ou pour un usager, c'est vrai que si l'on se pointe devant l'organisme susceptible de fournir une allocation, un appartement et qu'on lui dit : « je vous donne les informations simplement administrative et avec cela vous vous débrouillez », on diminue les chances d'obtenir un avis favorable. On est partagé entre le respect de l'intimité de la famille et le fait de mettre tous les atouts dans notre manche pour obtenir satisfaction.
Il y a toujours une position qui me semble profondément hypocrite qui consiste à demander à la famille son accord. Mais on ne fait que passer le paquet de pointes en disant : ce n'est pas moi qui vais répondre à ce chantage, c'est la famille. Le problème est le même et je crois qu'on est coincé dans cette double dynamique, qui a bien été mise en évidence dans la table ronde.

- Quant à Brigitte Bouquet, c'est vrai que toute la réflexion qu'elle nous a proposée autour du mouvement des chartes éthiques, a permis de mettre en évidence à la fois l'intérêt de ces chartes concernant le partage des finalités et des valeurs, mais aussi le risque qu'elle a évoqué en terme de normalisation et d'affichage un peu formaliste.

A partir de là on se trouve dans une mise en perspective du partage de l'information et je voudrais procéder à une sorte de pilonnage, pilonnage pour reprendre les propos et l'argumentation de Christophe Daadouch, de cette idéologie du partage de l'information. Un élément que Christophe Daadouch a évoqué c'est cette envie de vouloir aborder la globalité de la situation de la famille ou de l'usager. C'est vrai que c'est quelque chose qui est très séduisant, on a tous connu ces situations où on intervient sur une petite case de l'usager, on va intervenir sur ses problèmes de logements ou bien si on intervient sur ces problèmes de RMI, on va l'envoyer voir un autre travailleur social ou si on intervient dans le domaine par exemple de la protection de l'enfance, on va l'envoyer vers l'Aide Sociale Enfance. Donc la quête de vouloir prendre l'ensemble de la globalité de l'usager, je pense que c'est une quête tout à fait pertinente.
Pour autant, le mythe est celui de tout savoir et d'avoir l'impression d'avoir en face de soi, toute la problématique de l'usager et de pouvoir échapper un moment au fait qu'on pourrait ne pas se limiter à une vision sur un angle particulier.

Une autre illusion est celle d'atteindre l'objectivité. C'est vrai qu'en s'y mettant à trois ou quatre, je dirais même à six ou sept, quand ce n'est pas à 15 ou 20, (il faudrait d'ailleurs calculer combien cela coûte à la collectivité toutes ces synthèses où on se retrouve un nombre infini, on se dit qu'on pourrait peut être mettre de l'argent ailleurs de façon plus intéressante !). Cette illusion de vouloir atteindre l'objectivité, c'est aussi un mythe parallèle à celui de tout savoir, c'est celui de vouloir tout comprendre.
J'ai horreur du consensus mou et plus on est nombreux à se mettre d'accord et avoir l'air d'aller dans le même sens par rapport à une même famille, plus cela sent mauvais, et je pense qu'il faut s'en méfier.

Ensuite il y a la fameuse dérive de l'efficacité, être enfin efficace par rapport à l'usager. Là on est dans le mythe du tout réussir, avec cette notion des chartes qualités où l'on met sur le même plan, l'action sociale et tout ce qui tourne autour de l'industrie ou du commerce où il y a une espèce d'obligation de résultats.
C'est vrai que ces mythes ont tendance à essayer d'être dans la toute puissance, de rendre une toute puissance et un contrôle par rapport à l'usager, comme si on allait pouvoir enfin par le partage des informations, enfin comprendre, enfin savoir et enfin réussir par rapport à l'usager.

Je voudrais par rapport à cette dérive potentielle, évoquer les objectifs que fixe la société au travail social :

- Le 1er objectif va plutôt dans le sens d'une visée émancipatrice, qui se rapproche un petit peu parallèlement de l'éducation populaire, qui consiste à essayer de donner les moyens aux gens de sortir de leur misère et de se prendre en main.

- Le 2ème objectif que nous fixe la société, est le contrôle social. Nous sommes des agents de paix sociale, grâce à nous, il y a effectivement moins de gens qui vont, grâce au RMI, aux allocations, que nous arrivons à accorder aux pauvres, prendre d'assaut les supermarchés et déclencher des émeutes !

Il y a ces deux dimensions dont on ne peut se détacher car elles sont au cœur de la mission que la société nous confie. Dans la logique qu'on essaie de mettre en avant, on privilégie soit un versant, soit sur un autre, soit ce que les anglo-saxons appellent l'empowerment, c'est-à-dire la capacité à prendre du pouvoir sur sa vie, soit une espèce de mise sous dépendance. Saul Karsz dans l'un de ses derniers livres, évoque l'évolution du travail social qui est passé « du faire à la place de » qui correspond à la charité au « au faire pour », pour finir par ce que nous revendiquons tous et toutes : « faire avec », faire en sorte que les populations soient en capacité de se prendre en charge et en main, grâce à notre aide.

Alors, par rapport à cette évolution du travail social, en m'inspirant de tout ce qui a pu être dit aujourd'hui, je voudrais définir cinq droits qui pourraient être mis en avant dans notre quotidien et dans notre pratique professionnelle :

1. Le droit à l'oubli qui s'oppose à l'obligation de transmission de son histoire.

Je travaille à l'Aide Sociale à l'Enfance dans un département de l'ouest de la France. J'ai été confronté à ce droit à l'oubli quand on m'a dit, au niveau d'une règle institutionnelle, que lorsque j'arrêtais un suivi auprès d'une famille, il fallait que je transmette à ma collègue assistante sociale de secteur. Je me suis donc interrogé et je me suis dit : « pourquoi faut-il que je transmette des informations sur la famille ? » Elle est en capacité de le faire elle-même si elle le souhaite. je ne vais pas simplement téléphoner à ma collègue pour dire : « j'ai arrêté ». Je vais quand même donner des éléments pour qu'elle puisse éventuellement intervenir. Mais pourquoi faudrait-il systématiquement que la collègue ait toutes ces informations avant qu'elle ne soit sollicitée ? J'ai donc remis en cause cet espèce de systématisme qui consistait à ce qu'il y ait cette continuité.

2. Le droit au silence qui s'oppose à l'obligation de parler.

Je m'occupe beaucoup de gamins, c'est vrai qu'il arrive parfois qu'ils n'aient absolument rien envie de me dire. Je valide complètement leur position, ils ont parfaitement le droit de ne rien dire ou de me raconter des histoires, de me dire des choses, dont je sais très bien que ce n'est pas vrai. C'est leur choix, je sais que ce n'est pas vrai mais je n'irai pas leur dire que je sais

que ce n'est pas vrai, parce qu'ils ont parfaitement le droit de ne pas me dire ce qu'ils n'ont pas envie de me dire.

3. Le droit qui me semble très important est le droit à l'opacité qui s'oppose à l'obligation de transparence.

Il faudrait que l'on sache tout des gens, que l'on soit au courant de tout ce qu'ils ont fait par le passé, dans le présent. C'est tout juste si on ne cherche pas à savoir ce qu'ils vont faire dans l'avenir ! Je pense qu'il faut revendiquer ce droit à ne pas tout savoir d'une situation et quand je donne cet exemple où je ne souhaite pas forcément que ce soit moi qui transmette les informations que j'ai par rapport à la famille à ma collègue de secteur quand je termine le suivi, à l'inverse c'est pareil, c'est-à-dire que je n'ai pas forcément besoin, quand je suis interrogatif sur telle ou telle situation, de tout savoir de la part de mes collègues de PMI ou du Service Social Départemental.

4. Le droit au doute qui s'oppose à l'obligation d'être sûr et certain d'une situation.

On doit faire avec les usagers, à partir de ce qu'ils souhaitent nous dire d'eux-mêmes, ils ont le droit de nous mentir, de nous raconter des histoires. J'étais en synthèse, il y a deux mois et l'assistante sociale a évoqué un usager qui arrivait à magouiller, il arrivait à travailler tout en touchant le RMI. J'ai éclaté de rire parce que je me suis dit, « on s'est tous fait roule »r et pourquoi pas ! Pourquoi faudrait-il que l'on sache véritablement ce que l'usager développe, ce qu'il est véritablement, puisqu'il faut partir de ce qu'il est et non pas de ce que l'on voudrait qu'il soit.

5. Dernier droit, ce que j'ai évoqué en terme de droit à la parcellisation qui s'oppose à l'obligation de mutualiser les connaissances.

C'est-à-dire que l'usager a droit de dire des choses à l'éducateur, il a le droit de dire des choses à la puéricultrice, il a le droit de dire des choses à la conseillère en économie sociale et familiale, et on n'a pas forcément besoin que tous ces morceaux du puzzle se retrouvent dans une espèce d'idéale ou d'illusion de croire que parce qu'on aura tous les éléments, on saura forcément mieux réagir par rapport à l'usager.

Ce que je suis en train d'évoquer au travers de ces 5 droits, ce n'est pas qu'il faut forcément oublier, qu'il faut forcément en accepter le silence, forcément se résigner à l'opacité, au doute ou à la parcellisation, mais c'est une option qui doit pouvoir rentrer dans notre pratique professionnelle, à partir du moment où cela a du sens dans la relation de confiance qu'on peut avoir avec l'usager.

En conclusion de cette journée, j'évoquerai à nouveau ce que Christophe Daadouch a pu dire, et je reprendrais sa formule qui pourrait être inscrite au-dessus de chacun de nos bureaux : « le partage de l'information nominative à l'intention d'un tiers ne doit jamais être une évidence, mais toujours être en questionnement ».

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

- **Bonjour P., Corvazier Françoise,** Repères déontologiques pour les acteurs sociaux, ed. ERES, 2008

- **Bouquet Brigitte,** Ethique et Travail social, ed DUNOD, 2003

- **Dhume J. P.,** Du travail social au travail ensemble, ed ASH, 2001

- **Maisondieu J :** Les thérapies familiales, ed ¨PUF, 2007

- **Maisondieu J :** L'exclusion : un processus mortel, ed Esprit du Temps, 2002

- **Maisondieu J :**La fabrique des exclus, ed Bayard, 1997

- **Maisondieu J :** Le crépuscule de la raison : comprendre pour les soigner, les personnes âgées dépendantes, ed Bayard, 1996

- **Rosenczveig J. P., Verdier Pierre,** Le secret professionnel en travail social, ed DUNOD, 2008

Revues :

- **Actif,** Dans les méandres du secret professionnel, N° 346 – 347, mars – avril 2005
- **Actif,** Secret partagé, exclus outragés, N°276-277, mai-juin, 1999

- **ANAS, La revue française de service social,** Le partage d'information, N° 205, juin 2002

- **ANAS, La revue française de service social,** Déontologie, secret professionnel : Quelles évolutions et quel partage de l'information ? N° 227, avril 2007

- **ANAS, La revue française de service social,** Quelles pratiques professionnelles du travail social en 2008, dans le respect des principes universels des droits de l'homme ? N° 231, avril 2008

- **Stéphanie Morel,** La réussite éducative en Seine-Saint-Denis, Nouvelles pratiques professionnelles, Profession Banlieue**,** décembre 2007

- **Actualités Sociales Hebdomadaires,** Le secret professionnel des travailleurs sociaux, les obligations d'intervenir, le partage d'informations à caractère secret, le droit d'accès au dossier, Supplément au N° 2563 des ASH du 20 juin 2008

- **Actualités Sociales Hebdomadaires,** La responsabilité des professionnels de l'action sociale, la responsabilité pénale, la responsabilité civile et administrative, Supplément au N° 2433 des ASH du 9 décembre 2005

ANNEXES

ANNEXE 1

LES TEXTES LEGAUX
Du devoir de se taire au droit de parler

1. Le principe du secret professionnel

De l'article 378 ancien à l'article 226-13 nouveau du Code pénal

Le célèbre *article 378 du code pénal* se présentait comme suit :
« Les médecins, chirurgiens et autres officiers de santé, ainsi que les sages-femmes et toutes les personnes dépositaires par état ou par profession, par fonctions temporaires ou permanentes, de secrets qu'on leur confie, qui, hors les cas où la loi oblige ou les autorise à se porter dénonciateurs, auront révélé ces secrets, seront punis d'un mois à six mois de prison et à une amende de 500 à 8 000F »

Art. 226-13 :
« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état soit par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende»

2. Qui est tenu au secret professionnel en travail social

Art. L. 411-3 du Code de l'Action sociale et des familles :
« Les assistants de service social et les étudiants des écoles se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

La communication par ces personnes à l'autorité judiciaire ou aux services administratifs chargés de la protection de l'enfance, en vue de ladite protection, d'indications concernant des mineurs dont la santé, la sécurité, la moralité ou l'éducation sont compromises n'expose pas, de ce fait, les intéressés aux peines fixées par l'article 226-13 du Code pénal ».

Art. 221-6 du Code de l'Action sociale et des familles :
« Toute personne participant aux missions du service d'aide sociale à l'enfance est tenue au secret professionnel sous les peines et dans les conditions prévues par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

Elle est tenue de transmettre sans délai au président du conseil général ou au responsable désigné par lui toute information nécessaire pour déterminer les mesures dont les mineurs et leur famille doivent bénéficier, et notamment toute information sur les situations de mineurs susceptibles de relever de la section 6 du présent chapitre.
L'article 226-13 du Code pénal n'est pas applicable aux personnes qui transmettent des informations dans les conditions prévues par l'alinéa précédent ou dans les conditions prévues par l'article L. 221-3 du présent code »

La loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires soumet les agents des trois fonctions publiques - Etat, territoriale et hospitalière - au secret professionnel « *dans le cadre des règles instituées par le Code pénal* » (article 26 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983) et à une obligation de discrétion professionnelle « *pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions »*

<u>Les médecins</u>

Code déontologie médicale (décret du 6 septembre dans le Code de la santé publique)

Titre 1 : Devoirs généraux des médecins – Article 4 –
Le secret professionnel, institué dans l'intérêt des patients, s'impose à tout médecin dans les conditions établies par la loi.
Le secret couvre tout ce qui est venu à la connaissance du médecin dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, entendu ou compris.

Les infirmiers
Article L.4314-3 nouveau code de la Santé publique
Les infirmiers et infirmières et les étudiants des instituts de formation préparant à l'exercice de la profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Les sages-femmes
Décret n° 91-779 du 8 août 1991 portant code de déontologie des sages-femmes (Code de la Santé publique) - *Article 3*

Le secret professionnel institué dans l'intérêt des patients s'impose à toute sage-femme dans les conditions établies par la loi.

Le secret couvre tout ce qui est venu à la connaissance de la sage-femme dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'elle a vu, entendu ou compris.

3. L'obligation ou l'autorisation de la loi de parler en violation du secret
Le témoignage en justice (au cours de l'instruction ou devant la juridiction du jugement : article 109 du code de procédure pénale)
Toute personne citée pour être entendue comme témoin est tenue de comparaître, de prêter serment et de déposer sous réserve des dispositions des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.
Tout journaliste, entendu comme témoin sur des informations recueillies dans l'exercice de son activité, est libre de ne pas en révéler l'origine.

Art. 226.14 du Code pénal : (modifié depuis la loi du 2 janvier 2004)
« L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :
1. A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;
2. Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constaté, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est mineure, son accord n'est pas nécessaire ;
3. Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

« Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire »

Art. 434.3 du Code pénal :
« Le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de mauvais traitements ou privations infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende.

Sauf, lorsque la loi en dispose autrement, sont exemptées des dispositions qui précèdent les personnes astreintes au secret dans les conditions prévus à l'article 226-13 ».

Art. 434-1 du Code pénal :
« Le fait pour quiconque ayant connaissance d'un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000€.
Sont exemptées des dispositions qui précèdent, sauf en ce qui concerne les crimes commis sur les mineurs de quinze ans :

1. Les parents en ligne directe et leurs conjoints, ainsi que les frères et sœurs et leurs conjoints, de l'auteur ou du complice du crime ;
2. Le conjoint de l'auteur ou du complice du crime, ou la personne qui vit notoirement en situation maritale avec lui.

Sont également exemptées les personnes astreintes au secret dans les conditions prévues à l'article 226-13 ».

4. L'obligation de porter assistance à personne en péril

Art. 223.6 du Code pénal :
« Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne, s'abstient volontairement de le faire, est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 76000€.
Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours ».

Article L 226-2-2 du Code de l'action sociale et des familles
(article 15 de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance)

« Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L.112.3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisés à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant. »

5. Le partage de l'information entre professionnels
Article L.121-6-2 du code de l'action sociale et des familles
(Article 8 de la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance)

« Lorsqu'un professionnel de l'action sociale, définie à l'article L. 116-1, constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels, il en informe le maire de la commune de résidence et le président du conseil général. L'article 226-13 du code pénal n'est pas applicable aux personnes qui transmettent des informations confidentielles dans les conditions et aux fins prévues au présent alinéa.

« Lorsque l'efficacité et la continuité de l'action sociale le rendent nécessaire, le maire, saisi dans les conditions prévues au premier alinéa ou par le président du conseil général, ou de sa propre initiative, désigne parmi les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille un coordonnateur, après accord de l'autorité dont il relève et consultation du président du conseil général.

« Lorsque les professionnels concernés relèvent tous de l'autorité du président du conseil général, le maire désigne le coordonnateur parmi eux, sur la proposition du président du conseil général.

« Le coordonnateur est soumis au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.
« Par exception à l'article 226-13 du même code, les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille sont autorisés à partager entre eux des informations à caractère secret, afin d'évaluer leur situation, de déterminer les mesures d'action sociale nécessaires et de les mettre en œuvre. Le coordonnateur a connaissance des informations ainsi transmises. Le partage de ces informations est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'accomplissement de la mission d'action sociale.

« Le professionnel intervenant seul dans les conditions prévues au premier alinéa ou le coordonnateur sont autorisés à révéler au maire et au président du conseil général, ou à leur représentant au sens des articles L-2122.18 et L-3221-3 du code pénal des collectivités territoriales, les informations confidentielles qui sont strictement nécessaires à l'exercice de leurs compétences. Les informations ainsi transmises ne peuvent être communiquées à des tiers sous peine des sanctions prévues à l'article 226-13 du code pénal.
« Lorsqu'il apparaît qu'un mineur est susceptible d'être en danger au sens de l'article 375 du code civil, le coordonnateur ou le professionnel intervenant seul dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article en informe sans délai le président du conseil général ; le maire est informé de cette transmission ».

Article 1110-4 du CSP : **Dans le domaine médical**
"Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant (...) Deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent toutefois, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible. Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe".

ASSOCIATION NATIONALE des ASSISTANTS de SERVICE SOCIAL

Code de Déontologie de l'ANAS Adopté à l'assemblée Générale Du 28 novembre 1994

PREAMBULE

L'A.N.A.S., en tant qu'association professionnelle, mène depuis sa création en 1945, une réflexion constante sur la Déontologie, concrétisée par la parution de deux codes : en 1949 et en 1981. Le Service Social, en tant qu'activité professionnelle distincte et spécifique, est à la fois né du changement et lié aux changements de plus en plus rapides et foisonnants de la Société. Le Code tient compte de ces évolutions et des valeurs fondamentales qui sous-tendent la profession. Il s'appuie sur la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, sur les conventions internationales et sur les textes législatifs en vigueur en France qui mettent en évidence les droits des usagers et le respect du droit à la vie privée. Ce Code est destiné à servir de guide aux Assistants de Service Social dans l'exercice de leur profession. Ses dispositions s'imposent à tout adhérant de l'Association, titulaire du diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social ou étudiant en Service Social.

TEXTES DE REFERENCE

Vu :
- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'O.N.U. du 10 décembre 1948
- la convention de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe, Rome, 4 novembre 1965
- la Charte Sociale Européenne signée à Turin le 18 octobre 1961, entrée en vigueur le 26 février 1965
- la Convention des Nations Unies relative aux Droits de l'Enfant du 20 novembre 1989
- le Code de la Famille et de l'Aide Sociale : art. 218 à 229 (art. 218, J.O. du 20/1/1991) sur les conditions d'exercice de la profession
- le Code Pénal : art. 226-13 sur le respect du secret professionnel; art. 226-14 sur les dérogations légales (J.O. du 23/7/1992)
- le Code Civil : art. 9 (loi du 17 juillet 1970) sur le respect de la vie privée
- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 dont le titre I porte sur la liberté d'accès aux documents administratifs, complétée par la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à l'amélioration des relations entre l'administration et le public
- le Code International de Déontologie des Assistants de Service Social adopté par la F.I.A.S., Assemblée Générale, SRI-LANKA, août 1994
- la définition du Service Social donnée en 1959, par la division des Affaires Sociales des Nations Unies.

LA PROFESSION D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

L'Assistant de Service Social est au service de la Personne Humaine dans la Société. Son intervention vise:
- à l'épanouissement et à l'autonomie des personnes, groupes ou communautés
- au développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement
- l'adaptation réciproque Individus/Société en évolution.

L'Assistant de Service Social participe au développement social en apportant son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales et d'améliorer la qualité de la vie.

L'Assistant de Service Social engage sa responsabilité à l'égard :
- des personnes auxquelles s'adresse son activité
- des lois régissant sa profession
- des institutions au sein desquelles la profession est exercée.

L'organisation et la pratique de la profession s'inscrivent dans le cadre des institutions et de la législation en vigueur. La formation continue, du fait de l'évolution des connaissances et de la société, s'impose à tout Assistant de Service Social comme une nécessité.

TITRE I : PRINCIPES GENERAUX ET DEVOIRS

Art.1 – De la dignité de la personne
Le respect de la personne fonde, en toute circonstances, l'intervention professionnelle de l'Assistant de Service Social.

Art. 2 – De la non-discrimination
Dans ses activités, l'Assistant de Service Social met sa fonction à la disposition des personnes, quels que soient leur race, leur couleur, leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, leur opinion politique et quels que soient les sentiments que ces personnes lui inspirent.

Art. 3 – De la confidentialité
L'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'Assistant de Service Social un « confident nécessaire » reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine.

Art. 4 – Du secret professionnel
L'obligation légale de secret s'impose donc à tous les Assistants de Service Social et étudiants en service social, sauf dérogations prévues par la loi.

Art. 5 – De la protection et de la communication des données nominatives
L'Assistant de Service Social doit toujours veiller à la protection du dossier de l'usager et avoir conscience que ce dossier est communicable à la personne concernée. La constitution des dossiers doit tenir compte des dispositions légales sur l'accès aux documents administratifs.

Art.6 – L'introduction et le développement des technologies modernes de recueil et de traitement des informations, imposent à l'Assistant de Service Social de se préoccuper, dès la phase de conception d'un projet, des règles de conservation et de recoupements, au regard du respect de la vie privée des individus et des familles.

Art. 7 – De l'indépendance et de la liberté
L'Assistant de Service Social ne peut accepter d'exercer sa profession dans des conditions qui compromettraient la qualité de ses interventions. Il doit donc être attentif aux formes et conditions de travail qui lui sont proposées et aux modifications qui pourraient survenir.

Tenant compte de la nature et des objectifs de l'organisme employeur, il s'assure qu'il peut disposer de l'autonomie nécessaire :
- pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer
- pour décider de la poursuite ou de l'arrêt de son action.

Art. 8 – L'Assistant de Service Social ne peut, en aucun cas, utiliser sa fonction à des fins de propagande. Il ne peut s'en servir pour procurer ou tenter de procurer à qui que ce soit, des avantages injustifiés ou illicites. L'Assistant de Service Social salarié ne peut accepter des personnes ressortissant de son champ d'activité professionnelle, une rémunération pour services rendus.

Art. 9 – De la compétence
L'Assistant de Service Social a l'obligation de compétence, c'est à dire :
- maîtriser sa pratique professionnelle et tendre constamment à l'améliorer

- développer ses connaissances
- être vigilant quant aux répercussions que peuvent entraîner ses interventions dans la vie des personnes et celle des institutions.

TITRE II : DEVOIRS ENVERS LES USAGERS

A – INTERVENTION DIRECTE AUPRES DES USAGERS

Art. 10 – Lorsqu'il intervient, l'Assistant de Service Social procède à une évaluation aussi complète que possible avant de proposer une réponse à la demande formulée

Art. 11 – L'Assistant de Service Social doit rechercher l'adhésion des intéressés à tout projet d'action les concernant, en toutes circonstances et quelle que soit la façon personnelle dont ils peuvent exprimer leur adhésion.

Art.12 – L'Assistant de Service Social informe les intéressés des possibilités et des limites de ses interventions, de leur conséquences, des recours possibles.

Art. 13 – Toute action commencée doit être poursuivie. L'Assistant de Service Social doit faire le nécessaire pour éviter les conséquences fâcheuses qui pourraient résulter de l'interruption de son action.

Art. 14 – L'Assistant de Service Social doit aux personnes qui s'adressent à lui une aide d'une durée aussi longue que l'exige la situation, en dépit des difficultés rencontrées et quels que soient les résultats obtenus.
Il ne doit pas s'imposer lorsque son aide n'est plus nécessaire.

Art. 15 – L'Assistant de Service Social ne doit pas accepter d'intervenir, ni de fournir des renseignements dans un but de contrôle.

Art. 16 – Lorsque, dans l'exercice de ses fonctions, l'Assistant de Service Social constate une fausse déclaration, il lui appartient d'en faire prendre conscience à ceux qui en sont les auteurs, mais il n'a pas à les dénoncer.
Art. 17 – L'Assistant de Service Social ne doit ni déposer, ni témoigner en justice pour tout ce dont il a pu avoir connaissance du fait ou en raison de sa profession – obligation confirmée par la jurisprudence – et garde cependant, aux termes de la loi, selon les dispositions du Code Pénal, la liberté de témoigner dans les cas de dérogation au secret professionnel.

B - INTERDISCIPLINARITE ET PARTENARIAT

Art. 18 – La situation de l'usager impose souvent la nécessité soit d'une concertation interdisciplinaire, soit de faire appel à un dispositif partenarial mettant en présence des acteurs sociaux diversifiés ou de multiples institutions. L'Assistant de Service Social limite alors les informations personnalisées qu'il apporte aux seuls éléments qu'il estime strictement indispensables à la poursuite de l'objectif commun, dans le respect des articles 11 et 12 du présent Code.

Art. 19 – Dans ces instances, l'Assistant de Service Social veille plus particulièrement à la confidentialité des informations conformément au droit des usagers.

Art. 20 – L'Assistant de Service Social n'est délié d'aucune de ses obligations envers l'usager, quelle que soit la forme d'action commune et quels que soient les intervenants, même soumis au secret professionnel selon les termes de l'art. 226-13 du Code pénal.

TITRE III : OBLIGATIONS ENVERS LES ORGANISMES EMPLOYEURS

Art. 21 – L'Assistant de Service Social rend compte régulièrement de son activité

aux responsables de son organisme employeur. Il le fait dans la forme la mieux adaptée au contexte dans lequel il s'insère, et dans les limites compatibles avec le secret professionnel et les objectifs généraux de sa profession.

Art. 22 – L'Assistant de Service Social assume la responsabilité du choix et de l'application des techniques intéressant ses relations professionnelles avec les personnes. Il fait connaître à l'employeur les conditions et les moyens indispensables à l'intervention sociale qui lui est confiée. De même, il se doit de signaler tout ce qui y fait entrave. De ce fait, il ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'une insuffisance de moyens ou d'un défaut d'organisation du service qui l'emploie.

Art. 23 – Il entre dans la mission de l'Assistant de Service Social d'apporter aux responsables de son organisme employeur, les éléments susceptibles d'éclairer les décisions en matière de politique d'action sociale.

TITRE IV : OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION

Art. 24 – Les objectifs de la profession et la façon dont ils sont pratiquement mis en œuvre, doivent faire l'objet d'études et de réflexions constantes de la part des Assistant de Service Social, pour assurer la qualité du service rendu à l'usager.

Art. 25 – L'Assistant de Service Social a l'obligation de contribuer à l'évolution constante de sa profession dans un souci d'ajustement aux évolutions de la société.

Art. 26 – L'Assistant de Service Social doit avoir une attitude de confraternité à l'égard de ses collègues. Il observera les devoirs de l'entraide professionnelle et s'abstiendra de tout acte ou propos susceptible de leur nuire.

TITRE V : SANCTIONS

Art. 27 – Les manquements graves aux dispositions du présent Code relèvent de la Commission de contrôle, constituée dans le cadre des statuts de l'Association (art. 5, 19 et 20).

ANNEXE 3

PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES DES FEMMES-RELAIS*
MÉDIATRICES SOCIALES ET CULTURELLES

Les principes déontologiques des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles ont pour objet de préciser le cadre et les limites de l'intervention des médiatrices. Ils ont été élaborés puis diffusés en avril 2006 par la Fédération des associations de femmes-relais de la Seine-Saint-Denis, en partenariat avec Profession Banlieue et l'Institut régional du travail social de Paris Île-de-France (IRTS).

Auprès des femmes-relais médiatrices et de leurs employeurs, les principes déontologiques ont pour objet de donner des points de repère afin de guider les pratiques professionnelles en les référant spécifiquement au champ de la médiation pour leur permettre : de se positionner en tant que tiers, de circonscrire leurs domaines et leurs limites d'intervention, et de fixer des règles spécifiques, des devoirs et des obligations ainsi que les modalités et garanties d'application.

Auprès des usagers, des institutions et des pouvoirs publics, ces principes déontologiques ont pour premier objet de clarifier les rôle et place des femmes-relais médiatrices en affirmant leur position de médiateur ; d'énoncer en second lieu des règles juridiques et éthiques, et d'en garantir le respect ; de valoriser le travail des femmes-relais médiatrices en le référant à la médiation sociale et culturelle.

Le présent document ne constitue qu'un extrait d'un rapport plus complet consacré à la déontologie et au métier des femmes-relais médiatrices : « Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métie*r », Profession Banlieue, mars 2006.*

Définir la médiation sociale et culturelle
L'unité fondamentale de la médiation est structurante dans l'action des femmes-relais médiatrices qui s'attachent à en décliner un aspect, celui de la médiation sociale et culturelle.

La médiation sociale et culturelle est un processus de construction - réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial, indépendant, et sans pouvoir institutionnel, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle, tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes (individus ou groupes) ou entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer leur communication ou de favoriser l'accès aux droits des personnes.

La médiation sociale et culturelle contribue à l'évolution des institutions en leur permettant de trouver des adaptations aux besoins spécifiques des personnes.
Par ailleurs, la médiation culturelle concernant tout particulièrement les personnes migrantes et leur famille vise à résoudre les difficultés de communication ou les conflits liés à des systèmes de valeurs différents : au sein des familles ou des groupes, ou bien entre des personnes et des institutions.

Elle permet de dissiper les malentendus liés aux stéréotypes et aux préjugés, elle facilite la compréhension réciproque et favorise ainsi la modification du regard et des pratiques envers les migrants. Elle permet d'établir des passerelles entre des univers culturels différents. Enfin, la médiation offre la possibilité aux individus et aux familles de vivre les processus d'acculturation1 de façon harmonieuse.

Les principes déontologiques

Les principes déontologiques présentés dans cette charte sont reconnus, partagés et appliqués par les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles, leurs employeurs ainsi que leurs partenaires et financeurs.
L'application de ces principes permet de garantir à la fois le processus de médiation mis en oeuvre par la femme-relais médiatrice et sa qualité de médiateur.
La médiation sociale et culturelle repose sur un processus propre qui se caractérise par la liberté et l'égalité des partenaires, la confidentialité et le secret professionnel, ainsi que par l'absence de pouvoir institutionnel. Ce processus requiert la présence d'un tiers, le médiateur. Ce qui caractérise le médiateur social et culturel est : son impartialité, son rôle de passerelle et sa compétence à la médiation.

1 «Acculturation », in R. Boudon, P. Besnard, M. Cherkaoui et B.-P. Lecuyer : Dictionnaire de sociologie, Larousse, 1999 :«L'acculturation est l'ensemble des changements qui se produisent dans les modèles culturels originaux, lorsque des groupes d'individus de cultures différentes entrent en contact direct et continu. Cette définition implique que chaque culture constitue un système, dont les divers éléments se réélaborent à l'occasion de ces contacts. Elle souligne que, quelles que soient les occasions (invasion, colonisation, migration), il existe des emprunts, des échanges et des réinterprétations entre les deux cultures et qu'aucune culture ne s'impose complètement à l'autre, bien que, de toute évidence, les conditions historiques créant toujours une situation objective d'inégalité, l'apport des unes et des autres soit inégal ».

1. PRINCIPES GARANTISSANT LE PROCESSUS DE MÉDIATION SOCIALE ET CULTURELLE

La médiation sociale et culturelle vise à :

- permettre à la personne de connaître et de faire reconnaître ses droits,
- favoriser l'écoute et la prise en compte de la personne par les institutions,
- permettre la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire personnelle, ses savoirs spécifiques,
- faire connaître aux personnes concernées le fonctionnement, les exigences et les contraintes des institutions.

La médiation ne peut se substituer au droit.
La femme-relais médiatrice sociale et culturelle peut refuser, interrompre ou suspendre la médiation si les principes relatifs à son exercice ne sont pas respectés.
La femme-relais médiatrice s'attache à la réussite du processus de médiation, elle n'a cependant pas l'obligation de parvenir à un accord.
Les cinq principes suivants garantissent le processus de médiation sociale.

1-1. Information et libre consentement des intéressés

La médiation sociale et culturelle requiert le libre consentement des intéressés – personnes, groupes ou institutions – quel que soit l'interlocuteur à l'origine de la demande.
Pour cela, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle doit, auprès de chaque interlocuteur, au préalable et au cours de sa médiation si nécessaire :

- présenter ou rappeler son rôle de médiatrice, et non de traductrice - interprète ou de représentante de l'un ou l'autre des demandeurs,
- informer sur les différentes modalités de son intervention,
- s'assurer de la bonne compréhension des informations fournies,
- recueillir le libre consentement de chacun des intéressés en veillant à ce qu'aucun d'entre eux ne soit sous l'emprise d'un tiers.

Face aux institutions, afin de permettre l'information et le libre consentement des intéressés, c'est à l'association employeur des femmes-relais médiatrices sociales et culturelles de poser le cadre de l'intervention de celles-ci. L'association doit y veiller tout particulièrement lorsque la fonction de médiation de la femme-relais médiatrice n'est pas reconnue ou prise en compte par un représentant institutionnel (Justice, Police, Santé…)

1-2. Égalité entre les parties

Pour s'exercer, la médiation nécessite une égalité entre les parties en présence.
Or, quand la médiation sociale et culturelle concerne des personnes ou familles migrantes et des institutions, les intéressés ne sont pas en position d'égalité, car la médiation s'inscrit dans un contexte marqué historiquement par des relations de type dominant/dominé liées au passé colonial de la France et aux représentations négatives sur les travailleurs immigrés et leur famille.
De plus, lorsque la médiation met en relation des personnes fragilisées par leur situation (victimes de violences, parents face aux sanctions scolaires ou pénales…) ou encore des personnes ne maîtrisant pas la langue française, celles-ci se trouvent en position de faiblesse face à l'interlocuteur institutionnel.
Ainsi, pour pallier l'inégalité entre les interlocuteurs, éviter les situations d'emprise et rendre la communication symétrique, la femme-relais médiatrice peut être amenée à « déséquilibrer » la communication en faveur de la personne en situation d'infériorité, en s'attachant à :

- lui accorder le temps nécessaire à l'exposé de sa situation,
- l'encourager dans l'expression de ses difficultés,
- lui (re)donner confiance en donnant valeur à sa parole,
- permettre que sa parole soit prise en compte.

Cela contribue à redonner une place à la personne en situation d'infériorité, une position d'acteur.
De plus, face aux institutions, la femme-relais médiatrice elle-même peut se trouver en situation d'infériorité du fait de son origine étrangère et/ou de l'absence de reconnaissance de son statut de médiatrice. Dans ce cas, c'est à l'association employeur de contribuer au (r)établissement des rôles, places et fonctions de la femme-relais médiatrice.

1-3. Discrétion, confidentialité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle est tenue à une obligation de discrétion et de confidentialité et doit respecter l'intimité et la vie privée des personnes.
Elle ne peut utiliser les informations dont elle dispose qu'avec l'accord des personnes qui les lui ont confiées et la certitude que la divulgation ne leur portera pas préjudice.

1-4. Secret professionnel

Dans le contexte de la professionnalisation, les structures employant des femmes-relais médiatrices ont choisi d'inscrire l'intervention de ces dernières dans le cadre du secret professionnel. La femme-relais médiatrice est soumise au secret professionnel lorsque, dans le cadre de ses missions ou de ses fonctions, elle est dépositaire de confidences ou d'informations à caractère secret. De ce fait, elle ne peut divulguer librement les confidences ou informations qu'elle détient (article 226-13 du code pénal).

• *But du secret professionnel*
Pour la femme-relais médiatrice, le secret professionnel garantit le respect de la vie privée des personnes qui sont amenées à lui confier des informations à caractère secret. Il assure la crédibilité de celle-ci auprès des partenaires institutionnels et contribue à l'instauration de la confiance entre elle et la personne ou la famille.

• *Levée du secret*
La femme-relais médiatrice a la possibilité ou l'obligation, selon la loi, de lever le secret en communiquant à l'autorité judiciaire, médicale ou administrative les informations dont elle est détentrice notamment pour protéger des personnes mineures ou vulnérables ou pour porter assistance à une personne en danger.
De par la connaissance qu'elle a de la culture des personnes ou des familles concernées, la femme-relais médiatrice peut avoir une évaluation des situations différente de celle faite par un autre

professionnel. Aussi doit-elle bénéficier, au sein de son association ou dans le cadre d'une association départementale, par exemple, d'un groupe de soutien ou d'un comité d'éthique lui permettant d'évoquer les difficultés rencontrées et de prendre une décision éclairée.

• *Partage du secret*

La femme-relais médiatrice peut, dans le cadre de son travail avec d'autres professionnels, transmettre des informations dont elle est détentrice dans les conditions suivantes :

- être sûre que les personnes à qui elle transmet ces informations sont soumises
- au secret professionnel, s'être assurée que la personne ou la famille est d'accord ou du moins informée,
- enfin, ne transmettre que les éléments strictement nécessaires, dans l'intérêt de la personne ou de la famille.

1-5. Indépendance et absence de pouvoir institutionnel

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle ne porte pas directement ou indirectement les intérêts des personnes, groupes ou institutions, et elle ne se substitue pas à l'un d'entre eux. Dans sa relation aux personnes ou aux groupes, elle veille à ne générer et n'entretenir ni assistanat, ni dépendance.

La femme-relais médiatrice et son association ne sont investies d'aucun pouvoir ou mandat institutionnel. Elles veillent à ne pas perdre leur indépendance, en étant soit manipulées par des personnes, instrumentalisées par les institutions qui font appel à elles, soit soumises à des pressions politiques, morales, communautaires ou financières.

La femme-relais médiatrice et son association doivent être tout particulièrement attentives au respect des conditions garantissant le processus de médiation dans les situations où la femme-relais médiatrice est interpellée en urgence.

2. PRINCIPES GARANTISSANT LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR SOCIAL ET CULTUREL

Le respect des principes qui suivent permet à la femme-relais médiatrice d'agir en qualité de médiatrice sociale et culturelle et d'asseoir sa légitimité**.**

2-1. Position de tiers

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle intervient auprès de l'un et de l'autre des interlocuteurs de la médiation, sans se substituer à aucun des deux. Elle s'assure de sa position de tiers tout au long de la médiation (le tiers se définissant par son extériorité, sachant que tout troisième n'est pas nécessairement un tiers).

Cependant, face à des injustices flagrantes qui frappent des personnes ou des familles, la femme-relais médiatrice peut être amenée à exprimer auprès des institutions les intérêts de ces dernières, abandonnant pour un temps sa position de tiers.

De même, les associations employeurs doivent trouver un équilibre entre la nécessité de représenter un espace tiers entre les institutions et les populations, et la volonté de dénoncer les situations intolérables ou injustes vécues parfois par les populations, voire être porteuses auprès des pouvoirs publics de leurs revendications.

2-2. Impartialité et bonne proximité

La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet l'expression des points de vue de chaque interlocuteur – personne, groupe, représentant institutionnel.

Elle veille à ne pas donner son avis et à ne pas orienter les choix des personnes ; tout au long de la médiation, ce sont les intéressés qui prennent les décisions.

Cependant, de par ses appartenances culturelles, sociales ou géographiques communes avec les personnes auprès desquelles elle intervient, la femme-relais médiatrice a un positionnement spécifique.

De ce fait, elle est impliquée dans des liens de proximité avec les personnes ; mais elle sait poser, grâce à sa posture de professionnelle, les limites qui lui

permettent de se différencier et de trouver la bonne proximité.
La femme-relais médiatrice sociale et culturelle veille à ce que ses convictions et valeurs personnelles (politiques, religieuses ou autres) n'interfèrent pas dans la médiation.
Si des éléments de la situation suscitent des résonances personnelles susceptibles d'altérer son impartialité, la femme-relais médiatrice sociale et culturelle se devra de passer le relais à une autre médiatrice.

2-3. Rôle de passerelle
La femme-relais médiatrice sociale et culturelle permet aux personnes migrantes ou d'origine étrangère de trouver des compromis entre les valeurs de leur culture d'origine et celles du pays d'accueil.
Pour ce faire, la femme-relais médiatrice ne force pas au changement mais n'incite pas non plus à perpétuer des valeurs traditionnelles en l'état.
Ce rôle de passerelle aide les personnes à s'adapter à leur nouvel environnement culturel sans pour autant être en rupture avec les valeurs fondamentales de leur culture d'origine.
De même, vis-à-vis des institutions, la femme-relais médiatrice rend intelligibles des besoins spécifiques, des valeurs et des comportements de personnes et familles migrantes. Cela contribue à amener les institutions à adapter leurs pratiques professionnelles pour prendre en compte les spécificités de ces personnes tant sur le plan culturel que sur celui de leur parcours et de leur situation sociale.

2-4. Compétence à la médiation et veille professionnelle
La femme-relais médiatrice sociale et culturelle possède des compétences multiples : elle s'appuie notamment sur l'expérience personnelle, sur ce que l'on appelle des savoirs expérientiels, des savoirs sociaux, des compétences biographiques, autrement dit liées à son histoire, à son parcours personnel et au dépassement de situations qu'elle a elle-même vécues. Ses compétences sont également acquises par une pratique de terrain.
Cependant, ces savoirs sociaux ne garantissent pas le positionnement spécifique de médiateur social et culturel. Aussi la femme-relais médiatrice veillera, avec l'appui de son employeur, à acquérir ce dernier dans le cadre d'une formation de médiateur social et culturel.
Elle s'engage à participer, sur son temps de travail, à des séances, réunions, supervisions, contribuant à l'analyse de sa pratique.
La femme-relais médiatrice sociale et culturelle consacre une partie de son temps de travail à la mise à jour de ses connaissances et de sa documentation professionnelle.

Il incombe à l'association employeur de permettre et/ou d'organiser les modalités d'accès à la qualification et le maintien de la compétence.

Les parties signataires s'engagent à respecter ces principes déontologiques qui garantissent le processus et la qualité de la médiation sociale et culturelle.

L'association ou le service de Médiation sociale et culturelle
(Nom, date et signature)

La structure utilisatrice du service de médiation sociale et culturelle
(Nom, date et signature)

Fédération des associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis
Profession Banlieue 15, rue Catulienne 93200 Saint-Denis –
Tél. 01 48 09 26 36 – Fax 01 48 20 73 88 - site : www.professionbanlieue.org
***Site :* http://collectifesors.canalblog.com**

ANNEXE 4



Programme Réussite Éducative
26 avenue Paul Vaillant Couturier
93240 STAINS
☎ : 01.49.71.40.24
🖷 : 01.49.71.40.25

Programme de réussite éducative

Charte de confidentialité

Préambule

Le plan de cohésion sociale prévu par la loi du 18 janvier 2005 : « vise notamment à restaurer l'égalité des chances pour les jeunes de quartiers défavorisés ne bénéficiant pas d'un environnement social, familial et culturel favorable (ou propice) à un développement harmonieux. »

Dans cet objectif, les programmes 15 et 16 de réussite éducative offrent des moyens et des outils nouveaux et/ou complémentaires permettant, dés les premières années de l'école maternelle et ce jusqu'à 16 ans, l'accompagnement des enfants et des adolescents en prenant en compte la globalité de leur situation.

L'ensemble du dispositif PRE à Stains est le fruit de la mobilisation et du travail collectif de tous les partenaires qui se sont associés à son élaboration, sa mise en œuvre et son évaluation. La charte de confidentialité a été élaborée dans cet esprit.

Le PRE est organisé autour de trois instances : un conseil consultatif, un comité de suivi et une équipe pluridisciplinaire.
Aucune de ces instances n'a la connaissance des informations nominatives. Il en va de même pour le Conseil d'Administration de la structure porteuse qu'est le CCAS et le conseil municipal. Seuls les éléments quantitatifs permettant l'évaluation du dispositif seront communiqués.

Les partenaires impliqués dans la mise en œuvre du Programme de Réussite Educative de Stains reconnaissent la pertinence d'un échange d'informations maîtrisé et respectueux des missions de chacun et des libertés individuelles.

Les parents, premiers éducateurs de leurs enfants, sont partie intégrante du Programme de Réussite Educative. L'enfant et sa famille sont systématiquement associés à la mise en place des projets et leur adhésion est recherchée tout au long du processus.

Engagements

Article 1 :

Tout partenaire, tout parent, toute personne est susceptible d'adresser une situation à la coordinatrice du PRE, au référent famille et au médiateur.

Article 2 :

L'échange ne porte que sur l'information nécessaire à la compréhension et à la résolution des situations examinées. Tout ce qui concerne l'intimité ou la vie privée des personnes ne doit sous aucun prétexte être utilisé à d'autres fins que celles définies dans le cadre du Programme de Réussite Educative.

Article 3 :

Chaque partenaire intervient dans le champ et dans la limite de ses compétences. Il s'engage à respecter les règles déontologiques et les limites professionnelles de chacun.

Article 4 :

L'équipe pluridisciplinaire est composée de professionnels des champs sociaux, éducatifs et de la santé ayant une légitimité et des compétences utiles pour l'évaluation des situations afin de poser un diagnostic individualisé et de proposer un plan d'actions adapté. Outre les carences éventuelles ou difficultés relevées, elle s'engage à rechercher les points positifs ou les leviers. Elle s'abstient de tout jugement de valeur.
L'équipe pluridisciplinaire est seule habilitée à examiner les situations individuelles, celles-ci lui sont présentée de façon non nominative par l'équipe permanente.
Seules les informations pertinentes et nécessaires au travail de l'analyse de l'équipe pluridisciplinaire sont transmises.

Article 5 :

Un relevé de décision non nominatif sera effectué à la fin de chaque réunion. Il sera consultable par les membres de l'équipe pluridisciplinaire.

Article 6 :

Seule l'équipe permanente du PRE, composée de la coordinatrice, du médiateur et du référent famille ont l'entière connaissance des situations, entre autre l'identité des familles et des enfants. Elle s'engage formellement à ne pas les communiquer, dans les limites de la loi sur l'enfance en danger. Le codage des informations visera à garantir l'anonymat des situations. Les dossiers seront détruits en fin de parcours à l'exception des données non nominatives destinées à l'évaluation globale du PRE. Les parents peuvent consulter le dossier de leur enfant.

Article 7 :

Seuls les éléments strictement nécessaires à la mise en œuvre de l'action seront transmis aux référents en charge de celle-ci.

Article 8 :

La présente charte engage tous les partenaires du Programme de Réussite Educative à en respecter les principes et les modalités.

Annexe

Références légales :
- l'article 26 de la loi 83-634 du 13 juillet 1983,
- l'article 226-13 du code pénal, l'article 226-14 du code pénal
- la loi 2005-32 de programmation pour la cohésion sociale et particulièrement la note de cadrage pour la mise en œuvre du programme de Réussite Educative.

Les textes légaux sont consultables sur www.légifrance.

ANNEXE 5

ESORS (et si on réenchantait le social)

ESORS est un Collectif de création qui rassemble des travailleurs sociaux s'intéressant à la démarche artistique et des artistes amateurs ou professionnels qui interrogent les questions sociales. Le parti pris de cette association est de créer collectivement des supports artistiques permettant de donner à voir des problématiques à l'œuvre dans la société contemporaine.

Depuis son origine, le collectif été à l'origine de différentes créations:

- **Vie Haut lance !** Spectacle réalisé à la demande de Pratiques Sociales (2003). Assemblage de textes autour des différentes violences (envers soi, familiale, des riches et des pauvres, des peuples et des états)
- **R.A.S ? !! :** Répliques d'Assistantes Sociales. Spectacle construit à partir d'un atelier d'écriture d'assistantes sociales, organisé par le CLICOSS 93, mettant en regard des rencontres singulières entre travailleurs sociaux et usagers, des rituels du quotidien et des représentations du métier d'assistante sociale. Présenté à l'Espace 93 à Clichy-Sous-Bois (octobre 2004) pour la clôture des Etats Généraux du Social
- Intervention lors d'une journée de formation organisée par le CLICOSS 93, consacrée à **l'Accompagnement Social Lié au Logement** (avril 2006), sous forme de ponctuation (lecture de textes, mise en espace interactive, photos, support musical).
- **Matergiversations** : Dans le cadre des *Rencontres Ici et là* (juin 2007) organisées par le Théâtre de la Commune à Aubervilliers. A travers le portrait de mères d'hier, d'aujourd'hui et de demain, le Collectif questionne la place des femmes et des mères dans notre société.
- **Le COS fête ses 40 ans** : En partenariat avec le Comité des Œuvres Sociales d'Aubervilliers, création d'un spectacle sur l'histoire du COS à partir d'un atelier d'écriture, de témoignages, d'archives, et avec la participation des salariés. (2007)
- **L'autre Rive** : Dans le cadre des Rencontres Ici et là (mai 2008) organisées par le Théâtre de la Commune à Aubervilliers. Autour de la thématique Raison-Déraison, le Collectif a souhaité interroger l'impact d'un événement extérieur - ici l'expulsion ou l'expropriation - et les basculements de comportements que cela peut engendrer.
- **Si le social m'était conté:** (A paraître en décembre 2008), un CD mis en voix et en scène dans le cadre de l'atelier d'écriture du CLICOSS 93, avec le soutien du Conseil Général de Seine-Saint-Denis.

La construction de nos spectacles est avant tout collective et permet de croiser nos regards, autant que les disciplines artistiques que nous explorons. L'acte théâtral, qui laisse une part toujours renouvelée à l'imaginaire, nous a incité à associer travailleurs sociaux (assistantes sociales, éducateurs spécialisés, conseillères en économie sociale et familiale), comédiens, musiciens, et photographes, à cette aventure.
Engagés dans un travail de compagnie, nous pouvons être associés en fonction de nos compétences et de nos disponibilités à la préparation d'une journée de formation, et à l'élaboration de projets plus larges ou plus festifs.

Réenchanter le social c'est peut-être, à notre mesure, questionner la place de l'engagement et de ce qu'il reste à construire encore et toujours collectivement …

Collectif E.S.O.R.S - 28 rue Letort – 75018 Paris -
Tél : **06 63 51 30 08 -** ***Courriel :*** **collectifesors@free.fr**

ANNEXE 6

PROFESSION BANLIEUE
15 rue Catulienne - 93200 SAINT-DENIS
Tél. : 01 48 09 26 39
profession.banlieue@wanadoo.fr
www.professionbanlieue.org

HISTOIRE ET STATUT

Profession Banlieue a été créé en novembre 1993 suite aux travaux préparatoires à l'élaboration des contrats de ville de Seine-Saint-Denis du XIe plan (1994-1999). Ces études mettaient en évidence le besoin d'un lieu d'échange, de mise en réseau, de qualification et de professionnalisation des acteurs de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis. Cette notion de professionnalisation faisait également l'objet d'une étude menée par des chercheurs qui se sont associés à la création de Profession Banlieue en proposant un comité scientifique d'une vingtaine d'universitaires (sociologues, juristes, géographes, économistes...).

Le centre de ressources poursuit trois objectifs depuis sa création :

- la mise en réseau des professionnels du développement social urbain entre eux, l'échange de savoir-faire et la capitalisation d'expériences innovantes dans l'ensemble des champs de la politique de la ville,
- la mise en relation des professionnels du développement social urbain et des scientifiques, consultants, experts,
- la mise à disposition et la diffusion de l'information et des ressources à l'attention des professionnels.

Ces trois objectifs sont toujours présents dans la déclinaison des différentes formes de travail et constituent des fondamentaux du centre de ressources.

Profession Banlieue est une association loi 1901, dont le conseil d'administration est composé de 31 personnes, élues à titre personnel. Ce sont majoritairement des professionnels de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis. Enfin, un comité scientifique de 17 membres accompagne les travaux du centre de ressources.

LE TERRITOIRE

Profession Banlieue intervient en direction des professionnels de Seine-Saint-Denis. Compte tenu de la concentration des difficultés sociales et urbaines de ce département, ce dernier avait été retenu au titre des contrats de ville expérimentaux du Xe plan en 1991.
À compter du 1er janvier 2007, le département comptera 33 contrats urbains de cohésion sociale sur les 40 communes.
Par ailleurs, le département compte 10 zones franches urbaines, plus de 68 projets de rénovation urbaine sans compter les équipes de réussite éducative, les ateliers santé ville et les contrats locaux de sécurité et de prévention de la délinquance ou encore les Maisons de l'emploi. Toutes ces procédures, non exhaustives, sont significatives des difficultés spécifiques de ce département qui a connu une forte désindustrialisation dans les années soixante-dix et dont le taux de chômage s'élevait encore fin 2006 à 12 %.

ACTIONS ET PRODUCTIONS

Le centre de ressources a développé différentes formes d'action : ateliers thématiques, cycles de qualification, journées d'études (les Rencontres de Profession Banlieue), groupes de

travail, rencontre avec les chercheurs (les « 5 à 7 » et les Après-midi), voyages d'étude à l'étranger ou visites sur site en France. Ces différentes instances de travail s'attachent toujours, quelle que soit le sujet abordé, à croiser points de vue de chercheurs et d'opérateurs de terrain. Pour la période 2007-2009, ces actions s'articuleront autour trois grands axes de travail :

- Les pratiques professionnelles et la conduite d'un projet de territoire
- La lutte contre les discriminations et pour l'égalité
- L'observation, la veille prospective sur les questions urbaines et sociales

L'ensemble de ces travaux donne lieu à des publications ainsi qu'à des fiches d'expériences qui recensent des réalisations concrètes en lien avec les thèmes de travail.

Par ailleurs, Profession Banlieue gère un fonds documentaire ouvert au public. Le centre de ressources a également créé un service info-doc et un site Internet (58 000 visites en 2006) afin de diffuser au mieux et le plus largement possible l'ensemble des informations.

Par ses publications, le centre de ressources diffuse les réflexions issues des différentes instances de travail. Elles sont regroupées en plusieurs collections :

- Les Actes de Rencontres : 30 titres
- Les Cahiers des cycles de qualification : 30 titres
- Les Outils, issus des Intercalaires : 4 titres
- Les « 5 à 7 » : 13 titres en ligne
- Les « Après-midi » : 11 titres en ligne
- Hors collection (groupes de travail, projets européens) : 21 titres

Par ailleurs, *La Lettre* de Profession Banlieue, bimestrielle, est diffusée à plus de 2 000 exemplaires aux acteurs de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis et aux adhérents. Son contenu est précis, bref et comprend plusieurs rubriques : les travaux de Profession Banlieue, les questions d'actualité, les mouvements, les rendez-vous et la documentation.

MOYENS HUMAINS ET FINANCIERS

L'équipe est composée de six personnes à temps plein : une directrice, une directrice adjointe, deux chargées de mission, une documentaliste et une secrétaire.
Par ailleurs, Profession Banlieue mobilise des intervenants (chercheurs, experts, consultants) pour ses différentes instances de travail. Enfin, pour les publications, le centre de ressources fait appel à une graphiste/correctrice indépendante.

Le budget global est d'environ 700 000 Euros (État, Conseil général, Conseil régional d'Île-de-France, collectivités locales, Caisse des dépôts, ACSÉ régional, Fonds social européen, ressources propres). D'autres partenaires financiers peuvent intervenir ponctuellement au regard d'actions particulières (Direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté, DDASS).

LE PUBLIC

Environ un millier de personnes participent chaque année aux deux mille journées de qualification proposées par Profession Banlieue : équipes opérationnelles des politiques contractuelles ; agents des services de l'État et des collectivités locales (mairies, communautés d'agglomérations, Conseil général, Conseil régional) ; élus ; responsables associatifs ; Chambres consulaires ; services publics ; centres sociaux…